

Комплексный подход к совершенствованию системы менеджмента качества СООО «ФЕЛИКС»

Купреева Л.В., Голёнок В.А.

Белорусский национальный технический университет

В связи с переориентацией СООО «ФЕЛИКС» с обслуживания бизнеса партнера организации в Российской Федерации (строительной компании «СК ФЕЛИКС») на развитие собственных направлений бизнеса на рынке Республики Беларусь, возникла необходимость в совершенствовании действующей в организации системы менеджмента качества (СМК).

Основные мотивы – изменение маркетинговой стратегии, переход на концепцию реализации комплексного продукта (всего цикла – от строительного проекта до готового объекта). Руководством компании было принято решение о пересмотре существующей в организации сети процессов СМК. В качестве пилотного проекта по совершенствованию был выбран ключевой процесс «Производство проектно-исследовательских работ».

Для описания структуры процесса «Производство проектно-исследовательских работ» была разработана функциональная модель сети процессов в состоянии «как есть». Далее был проведен анализ данной модели на соответствие требованиям стандарта ISO 9001 и на адекватность действующей организационной структуре компании. Все несоответствия, выявленные в результате анализа, были учтены при моделировании процесса «Производство проектно-исследовательских работ» в состоянии «как надо». Одновременно была спроектирована организационная структура, адекватная функциональной модели в состоянии «как надо».

В результате формирования модуля «поток работ» процесса «Производство проектно-исследовательских работ» в состоянии «как надо» по контрольным точкам, была разработана карта контроля, сбора и анализа данных и поддержки принятия решений. Таким образом, предложен вариант реализации полного цикла менеджмента качества.

Был также проведен анализ действующей в организации методики оценки результативности, в ходе которого было установлено, что существующая в компании методика нечувствительна к изменению основных показателей, влияющих на результативность СМК, и противоречит требованиям СТБ ISO 9001. Предложена модель оценки результативности и эффективности СМК, формируемая на основе функциональной модели сети процессов с использованием подходов квалиметрии и функционально-стоимостного анализа.