

Концепция комплексного процессного подхода к созданию системы менеджмента качества в организации

Серенков П.С., Ромбальская О.И.

Белорусский национальный технический университет

В результате анализа существующих литературных источников установлены два основных подхода к созданию системы менеджмента качества (СМК): процессный и функциональный. Традиционно границей, разделяющей эти два подхода, являются области их применения:

- процессный подход, как правило, применяется с целью демонстрации соответствия СМК требования СТБ ISO 9001;
- функциональный подход традиционно применяется для целей оперативного управления деятельностью.

Понятие процессного подхода изначально появилось еще в 60-ых годах XX века как первый этап системного подхода к созданию эффективных организаций и их систем управления. Задачи процессного подхода в рамках системного подхода включают выявление всех элементов, влияющих на эффективность систем управления, для того что бы на последующих этапах сформировать альтернативы всех решений и выбрать оптимальный вариант.

Очевидно, что исходное понимание процессного подхода и существующая трактовка существенно отличаются. Причем исходное понятие более широкое по формам представления и, соответственно, по методам, технологиям, средствам реализации.

С учетом изложенного предлагается ввести понятие комплексного процессного подхода, которое имеет различные формы своего проявления на различных этапах жизненного цикла СМК (рис. 1).



Рисунок 1 – Применение комплексного процессного подхода на различных этапах жизненного цикла СМК