

ПОВЫШЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА К СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Студентка гр. 113539 Ромбальская О.И.
Д-р техн. наук, доцент Серенков П.С.
Белорусский национальный технический университет

Применение процессного подхода поставлено во главу угла стандартов ISO серии 9000 и рассматривается как обязательная доктрина при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества (СМК). СТБ ISO 9001 рассматривает процессный подход как основу доказательства наличия результативной СМК.

Практика показывает, что процессный подход реализуется, как правило, в качестве тривиальной регламентации деятельности организации в виде карт процессов, представленных как графическое или текстовое описание последовательности выполнения работ. Очевидно, что в такой интерпретации потенциал внедрения процессного подхода реализуется не в полной мере.

Согласно [1], процессный подход является частью системного подхода: «если мы хотим думать системно, то, прежде всего, должен быть выделен процесс». Понятие процесса является, таким образом, центральным в системном анализе – методологии решения проблем.

Процессный подход в рамках системного подхода решает как внутренние, так и внешние по отношению к организации задачи. В докладе приведена классификация основных направлений применения процессного подхода для решения внутренних задач в области качества: структуризации сети процессов СМК в соответствии с циклом P-D-C-A, формирование корректных систем сбора и анализа данных, поддержки принятия решений, как сеть «контрольных точек» процессов СМК.

Подробно рассмотрена возможность решения задачи оптимизации организационной структуры. Приведена классификация типовых ошибок при формировании организационной структуры.

Сформулированы принципы, правила моделирования процессов, позволяющие решать поставленные задачи.

Литература

1. Оптнер, С.Л. Системный анализ: этап развития методологии решения проблем в США / С.Л. Оптнер; пер. с англ. С.П. Никанорова. – М.: Изд-во «Прогресс», 1969. – 254 с.