

**Виктория Потапова, Анастасия Ткачёва,
Алеся Щербина, Екатерина Жирнова**

**Victoria Potapova, Anastasia Tkacheva,
Alesya Shcherbina, Ekaterina Zhirnova**

**АНАЛИЗ МЕНЕДЖМЕНТА ПРОЦЕССОВ В СООТВЕТСТВИИ
С ГОСТ Р ИСО 9004-2019**

**ANALYSIS OF PROCESS MANAGEMENT IN ACCORDANCE WITH
GOST R ISO 9004-2019**

Сибирский государственный университет науки и технологий
им. академика М. Ф. Решетнева, г. Красноярск

Siberian State University of Science and Technology, Krasnoyarsk

Роль менеджмента процессов в обеспечении конкурентоспособности продукции, анализ перспектив внедрения и развития менеджмента процессов в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9004-2019 для достижения устойчивого успеха.

The role of process management in ensuring the competitive ability of products, analysis of the prospects for the implementation and development of process management in accordance with GOST R ISO 9004-2019 to achieve sustainable success.

Ключевые слова: менеджмент процессов, устойчивый успех, система качества, анализ.

Key words: process management, sustainable success, quality system, analysis.

В настоящее время процессный подход является общепризнанным методом обеспечения конкурентоспособности товаров и услуг. В международных стандартах систем менеджмента качества серии ИСО 9000 требования к содержанию и применению процессного подхода впервые были введены в 2000 году и с тех пор постоянно совершенствуются и уточняются в соответствии с лучшими мировыми практиками.

Целью работы является проведение анализа менеджмента процессов в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9004-2019 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».

Для достижения данной цели необходимо выполнить следующие задачи:

1. Исследовать роль менеджмента процессов в системе качества
2. Проанализировать понятие процесса в ГОСТ Р ИСО 9004-2019
3. Рассмотреть принципы управления процессов

4. Разработать алгоритм эффективного и результативного управления процессами

5. Рассмотреть преимущества менеджмента процессов на примере изготовления габаритно- весовых макетов и приборов

В международных стандартах ИСО серии 9000 подчеркивается, что для достижения устойчивого успеха организация должна основываться на семи принципах менеджмента качества [1] , приведенных на рисунке 1.



Рисунок 1 – Принципы менеджмента качества

В стандарте ГОСТ Р ИСО 9000-2015 отмечается, что последовательные и предсказуемые результаты достигаются более эффективно и результативно, когда деятельность признается и управляется как взаимосвязанные процессы, функционирующие как целостная система.

В настоящем стандарте предлагаются мероприятия по достижению принципа "процессного подхода", результаты анализа их реализации в конкретных требованиях ГОСТ Р ИСО 9001-2015 представлены в таблице 1 [2].

Таблица 1

Возможные действия для реализации принципа в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-201	Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015
определение целей системы и процессов, необходимых для их достижения;	6.2.1 организация должна установить цели в области качества для соответствующих функций, уровней и процессов, необходимых для системы менеджмента качества
установление полномочий, ответственности и подотчетности за осуществление управленческих процессов;	6.2.2 при планировании мероприятий по достижению целей в области качества организация должна определить: а) кто будет нести ответственность; б) когда эти действия будут завершены;

	с) как они будут оценивать результаты;
понимание возможностей организации и определение ограничений ресурсов до принятия мер;	6.2.2 при планировании мероприятий по достижению целей в области качества организация должна определить: d) что должно быть сделано; e) какие потребуются ресурсы;
определение взаимозависимости процессов и анализ влияния изменений в отдельном процессе на систему в целом;	4.4.1 организация разрабатывает, внедряет, поддерживает и постоянно совершенствует систему менеджмента качества, включая необходимые процессы и их взаимодействие, в соответствии с требованиями настоящего стандарта.
реализация менеджмента процессов и их взаимосвязями как системы эффективного и результативного достижения целей организации в области качества;	4.4.1 организация должна определить процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение в рамках организации, а также: a) определение требуемых входных данных и ожидаемых результатов этих процессов; b) определить последовательность и взаимодействие этих процессов; c) определение и применение критериев и методов (включая мониторинг, измерение и соответствующие показатели эффективности), необходимых для обеспечения эффективного функционирования этих процессов и управления ими; d) определить ресурсы, необходимые для этих процессов, и обеспечить их доступность; e) распределять обязанности, ответственность и полномочия в отношении этих процессов; f) рассматривать риски и возможности в соответствии с требованиями подраздела 6.1. ; g) оценивать эти процессы и вносить любые изменения, необходимые для обеспечения того, чтобы эти процессы достигли намеченных результатов; h) совершенствование процессов и систем управления качеством.
обеспечение доступности информации, необходимой для функционирования и совершенствования процессов, а также для мониторинга, анализа и оценки работоспособности системы в целом;	9.1.3 организация должна анализировать и оценивать соответствующие данные и информацию, полученные в ходе мониторинга и измерений
внедрение системы управления рисками, которая может повлиять на результаты процессов и общие результаты системы менеджмента качества.	10.2.1 в случае несоответствий, в том числе связанных с претензиями, организация обязана: e) при необходимости обновлять информацию о рисках и возможностях, выявленных в ходе планирования

В ГОСТ Р ИСО 9004-2019 отмечается, что менеджмент процессов — это деятельность, которая заключается в постоянном совершенствовании и оптимизации отдельных процессов и соответствует корпоративной стратегии и ее целям.

Для достижения своих целей организации рекомендуется активно управлять всеми процессами, включая аутсорсинговые процессы, с тем чтобы сделать их эффективными и действенными. Важно оптимизировать баланс между различными задачами и конкретными целями процессов, приведя их в соответствие с целями организации.

ГОСТ Р ИСО 9004-2019 рекомендует определить процессы и их взаимосвязи, необходимые для обеспечения выпуска продукции, которая последовательно отвечает потребностям и ожиданиям заинтересованных сторон. Область определения процессов и их взаимосвязей в организации представлена на рисунке 2.

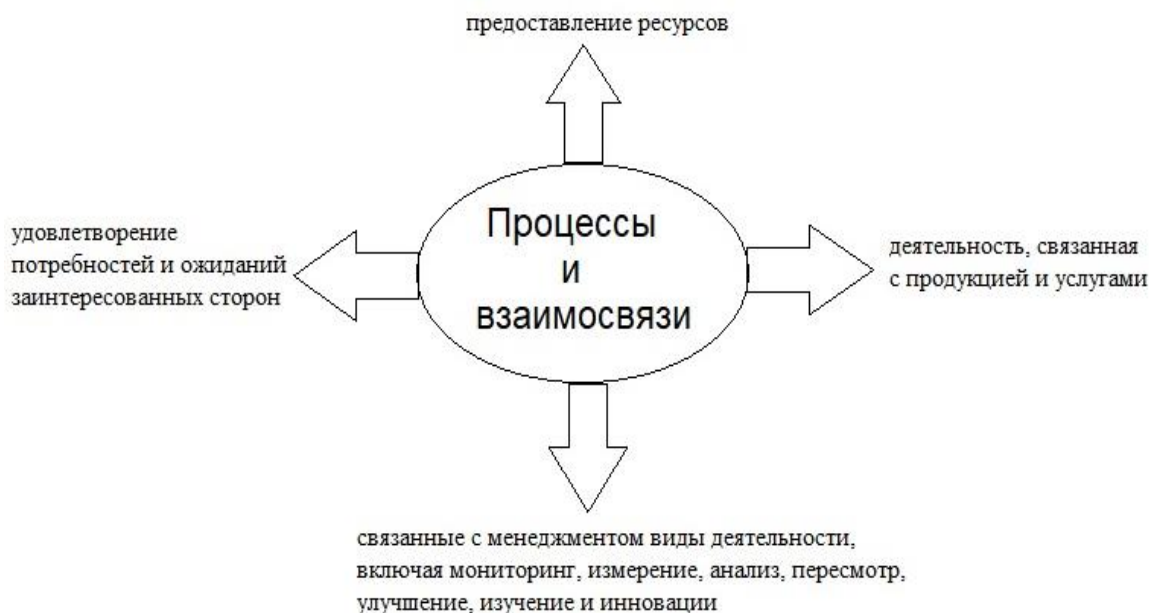


Рисунок 2 – Область определения процессов и их взаимосвязей в организации

Суть менеджмента процесса можно представить в виде схемы (рисунок 3).

Важное внимание в менеджменте процессов уделяется лицу или группе лиц, часто именуемых «владелец процесса».

Для каждого процесса организации владелец процесса должен постоянно или периодически контролировать его ход и принимать управленческие решения, если параметры процесса отклоняются от критериев, установленных для нормального хода процесса.

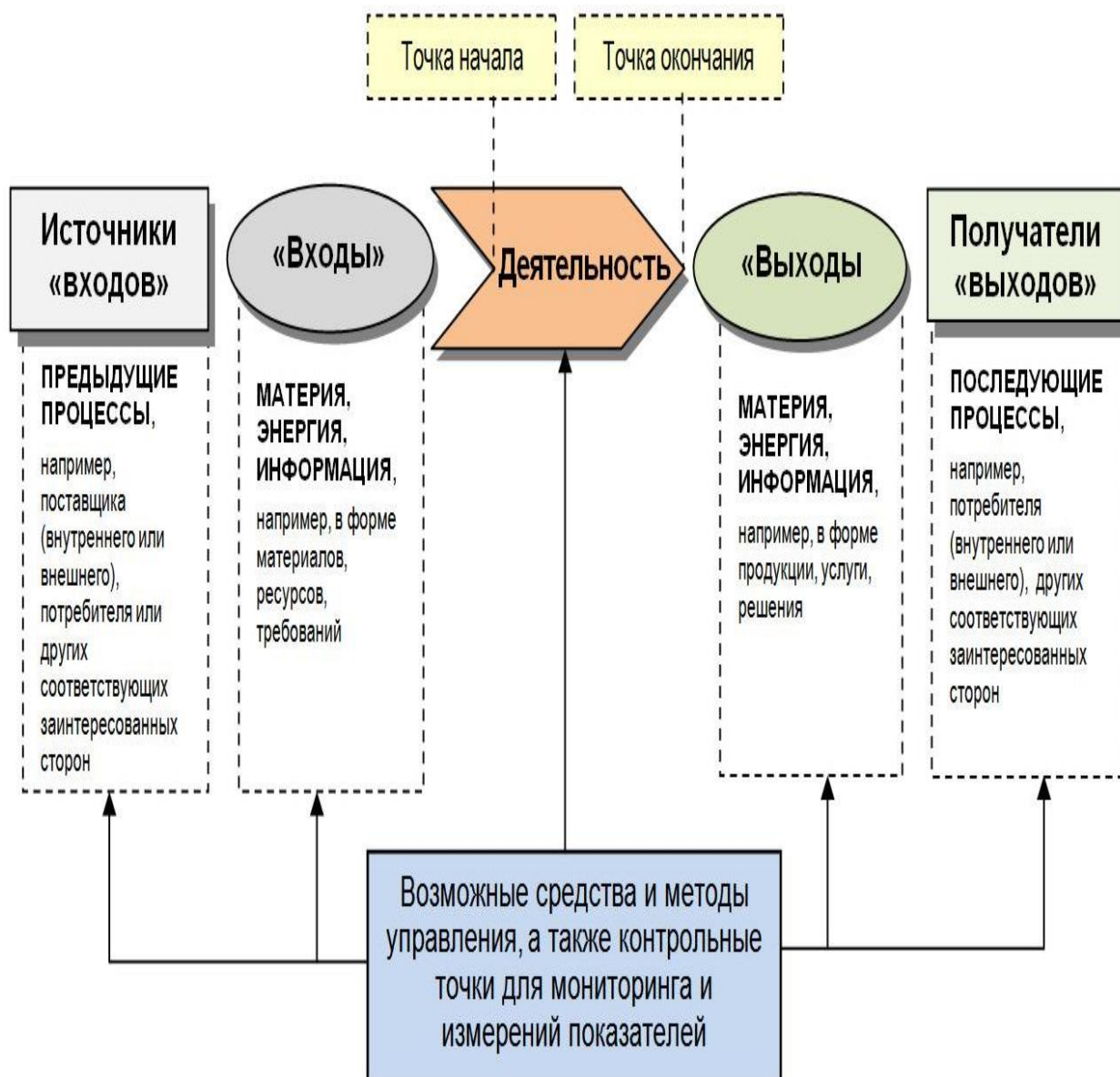


Рисунок 3 – Суть менеджмента процесса

Владелец процесса, в зависимости от характера процесса и культуры организации, с четкими обязанностями и полномочиями должен определять, поддерживать, управлять и совершенствовать процесс и его взаимодействие с другими процессами, которые он затрагивает и которые влияют на него.

Организации следует устанавливать и планировать процессы, а также определять функциональные подразделения, необходимые для получения продукции, которая была бы в состоянии удовлетворять потребностям и ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон на постоянной основе.

Действия, которые носят системный, целенаправленный и систематический характер для достижения эффективного и действенного управления процессами организации, приведены на рисунке 4.

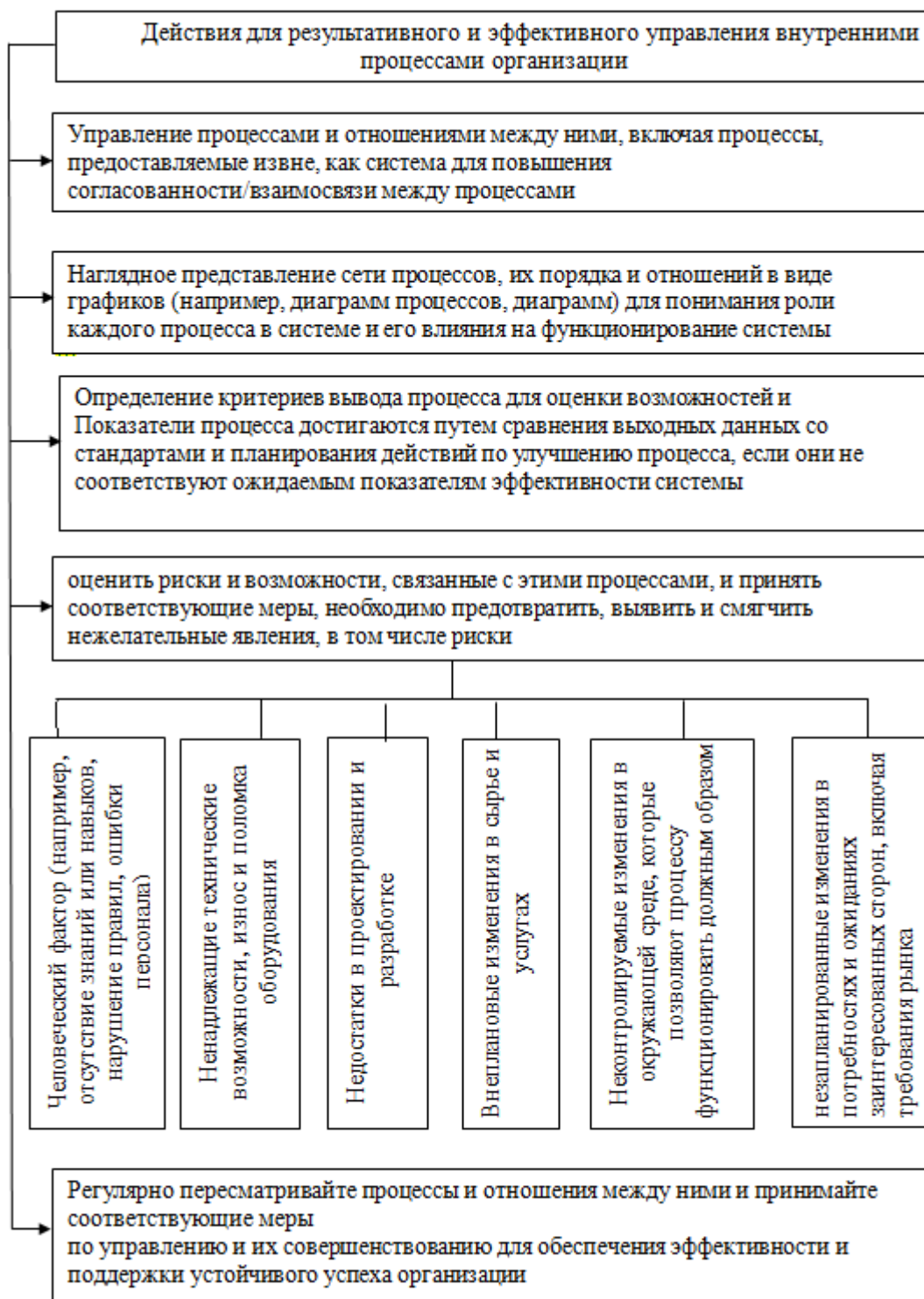


Рисунок 4 – Алгоритм результативного и эффективного управления процессами

Рассмотрим преимущества менеджмента процессов на примере изготовления габаритно-весовых макетов и приборов. С 2011 года ресурсный центр СибГУ «космические аппараты и системы» реализует заказ ОАО «Информационные спутниковые системы» имени академика М. Ф. Решетнева на изготовление габаритно-весовых макетов приборов для модуля полезной нагрузки и модуля служебных систем космических аппаратов. Габаритно-весовые модели приборов (ГВМ) предназначены для оценки правильности конструктивных решений, оценки прочности конструктивных элементов космического аппарата.

Рассмотрим преимущества менеджмента процессов на примере изготовления габаритно-весовых макетов и приборов. С 2011 года ресурсный центр СибГУ «космические аппараты и системы» реализует заказ ОАО «Информационные спутниковые системы» имени академика М. Ф. Решетнева на изготовление габаритно-весовых макетов приборов для модуля полезной нагрузки и модуля служебных систем космических аппаратов. Габаритно-весовые модели приборов (ГВМ) предназначены для оценки правильности конструктивных решений, оценки прочности конструктивных элементов космического аппарата.

Основные этапы процесса изготовления ГВМ приборов показаны на рисунке 5:



Рисунок 5 – Основные этапы изготовления габаритно-весовых макетов приборов

Результатом применения менеджмента процессом являются модели процесса изготовления габаритно-весовых макетов приборов и ключевых процессов-разработанные на основе методологии IDEF. Эти модели включают в себя основные этапы изготовления габаритно-весовых макетов устройств с указанием входных и выходных данных,

ответственных структурных подразделений и контролируемых технологических показателей процессов. Разработка моделей происходила при полном участии персонала организации, при участии всех структурных подразделений, методом "снизу вверх", исключая формальное описание процесса, максимизирующее его практическое значение. Моделирование также позволило исключить ненужные операции и оптимизировать работу организации, повысить гибкость, эффективность и прозрачность процессов, выявить и проанализировать узкие места в производстве габаритно-весовых макетов прибора.

Уменьшение недостатков в изготовлении макетов позволяет сделать вывод об эффективности моделирования процесса изготовления габаритно-весовых макетов приборов, повышении качества их изготовления, а также повышении эффективности организации в целом.

В заключение отметим, что предприятие должно постоянно контролировать производство, состояние, эксплуатацию и ремонт контрольно-измерительного оборудования, а также соблюдение метрологических норм и правил. Кроме того, необходимо проанализировать состояние измерений, разработать и внедрить мероприятия по совершенствованию метрологической подготовки производства на его основе.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (Издание с Поправкой) [Текст]: дата введения 2015–11–01 / – Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии. – Москва: Стандартинформ, 2015.

2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования [Текст] : дата введения 2015–11–01 / – Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии. – Москва : Стандартинформ, 2015.

3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества [Текст]: дата введения 2011-06-01 / – Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии. – Москва : Стандартинформ, 2010.

4. ГОСТ Р ИСО 9004-2019. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха [Текст]: дата введения 2020-10-01 / – Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии. – Москва : Стандартинформ, 2019.