

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА ПУТЕМ СОЗДАНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

*И.А. Болукова, мл.науч.сотр., М.Н. Костомахин, зав. лаб. №13,
канд.техн. наук (ГНУ ГОСНИТИ Россельхозакадемии, 8(499)174-81-46,
ia-bolukova@yandex.ru)*

*А.К. Суцев, канд. техн. наук, доцент
(ФГБОУ ВПО «Владимирский ГУ им.А.Г. и Н.Г. Столетовых)»*

Аннотация. *Проведен анализ вопросов применения принципов менеджмента качества на предприятиях технического сервиса сельскохозяйственной техники и мероприятий по применению процессного подхода при создании систем менеджмента качества.*

Ключевые слова: *предприятия технического сервиса, система менеджмента качества, процессный подход.*

Важнейшей задачей предприятий технического сервиса сельскохозяйственной техники (ТС) на современном этапе является развитие новых видов экономической деятельности на основе изучения конъюнктуры рынка, требований потребителей, рационального использования ресурсов, внедрения высокоэффективных инновационных технологий ТО и Р техники. С этой целью необходимо формировать прогрессивные системы управления на предприятиях для решения оперативных задач в соответствии со стратегическими приоритетами.

Основным способом создания указанных систем управления является внедрение на предприятиях систем менеджмента качества (СМК), требования к которым обобщены в международных стандартах ИСО серии 9000. По идеологии международных стандартов, СМК – это совокупность организационной структуры, процессов, процедур и ресурсов, необходимая организации для уменьшения или полного устранения несоответствий требованиям потребителей и обязательным требованиям наиболее эффективным и экономичным способом.

В настоящее время процесс создания СМК затронул в основном крупные предприятия, создающие сельскохозяйственную технику. На этих предприятиях созданы отделы управления качеством, применяются корпоративные информационные системы. Малые и средние предприятия, образующие основной состав предприятий ТС, не могут создавать системы менеджмента качества таким трудоемким и дорогостоящим способом. Отсутствие видимой экономической выгоды и недостаточное количество подготовленных работников позволяет руководителям предприятий откладывать работу по созданию СМК до более благоприятных макроэкономических условий.

Однако работа по созданию СМК может обеспечить экономический эффект на предприятиях ТС, если в стратегическом плане процесс создания и развития СМК будет организован как внутренняя инновация, приводящая к выявлению внутренних ресурсов. Должны быть определены конкретные технико-экономические показатели, оценивающие результативность и эффективность процессов. Наиболее целесообразно осуществить применение сбалансированной системы показателей, ориентированных на учет четырех составляющих: финансы, клиенты, процессы, персонал. Выбор показателей должен проводиться с учётом их влияния на качество ТО и Р. Статистический анализ выбранных показателей позволяет спланировать мероприятия по улучшению процессов.

Применение сбалансированной системы показателей реализует один из принципов менеджмента качества: принятие решений на основе фактов, однако не решает всех проблем, связанных с внедрением СМК. Отсутствие постоянного применения принципов менеджмента качества в повседневной практике не позволяет создать из персонала организованную команду. Такой центр общих интересов на предприятии появляется при реализации принципа «ориентация на потребителя», причем не только внешнего, но и внутреннего, то есть на требования своего коллеги, получающего результаты выполненной работы. Реальное выполнение этого принципа требует от руководителя предприятия отойти от повсеместно существующей оценки деятельности работника по линейной шкале – «хорошо - плохо», и внедрить обязательный учет степени удовлетворенности потребителей результатами работы оцениваемого работника. Кроме того, необходимо учитывать степень вовлеченности работника в постоянное улучшение деятельности предприятия. Только такая многопараметрическая оценка деятельности работника позволяет получить объективную информацию для принятия управленческих решений.

При реализации процессного подхода вся деятельность предприятия рассматривается как сеть взаимосвязанных процессов. В отличие от функционального подхода, процессный подход базируется не на отдельных функциях работника, а на связях между работниками типа «поставщик-потребитель». При этом главное внимание уделяется горизонтальным связям между работниками. Именно эта совместная деятельность объединяет работников в единый коллектив. Для разработки СМК на предприятии необходимо выявить и описать происходящие процессы, определить их взаимодействие, а также ответственных за них.

Роль всех процессов следует рассматривать по их вкладу в обеспечение требуемого качества ТО и Р. Для обеспечения требуемого уровня качества работ при рациональном использовании ресурсов на предприятиях ТС должны быть решены четыре основные задачи в соответствии с принципом постоянного улучшения.

Первая задача – «Планирование» – заключается в планировании процессов и ресурсов на основе анализа требований потребителей и целей предприятия. Ведущую роль при решении этой задачи играют процессы СМК, номера которых указаны в соответствии с ГОСТ ISO 9001-2011: 7.2 «Работа с потребителями, предприятиями АПК»; 7.1 «Планирование работ по ТО и Р»; 7.3 «Разработка технологии ТО и Р». На этом этапе осуществляется планирование основных и обеспечивающих процессов МП для выполнения требований потребителей.

Вторая задача – «Выполнение» – состоит в осуществлении обеспечивающих процессов и процессов производства: 4.2 «Управление документацией»; 6.2 «Управление персоналом»; 6.3, 6.4 «Управление инфраструктурой и производственной средой»; 7.4 «Закупки»; 7.6 «Управление оборудованием для измерений»; 7.5 «Производство работ по ТО и Р».

Третья задача – «Проверка» – заключается в проверке качества работ, оценке результатов процессов, удовлетворённости потребителей и работы поставщиков. Ведущий вклад в решение этой задачи вносят процессы: 8.2 «Контроль качества ТО и Р», в части мониторинга и измерения качества работ по ТО и Р, 8.3 «Управление несоответствиями», 8.4 «Анализ данных» в части мониторинга и анализе результатов процессов и 8.2 «Внутренние аудиты».

Четвёртая задача – «Действия по улучшению» – состоит в выработке руководством предприятия мероприятий по улучшению результативности и эффективности СМК. Основная нагрузка при решении этой задачи возлагается на процессы 5.6 «Анализ результативности СМК со стороны руководства» и 8.5 «Планирование улучшений».

На основании проведенного анализа из всей системы взаимосвязанных процессов СМК можно выделить ключевую систему процессов при обеспечении качества выполняемых работ и услуг, схема которой приведена на рисунке.

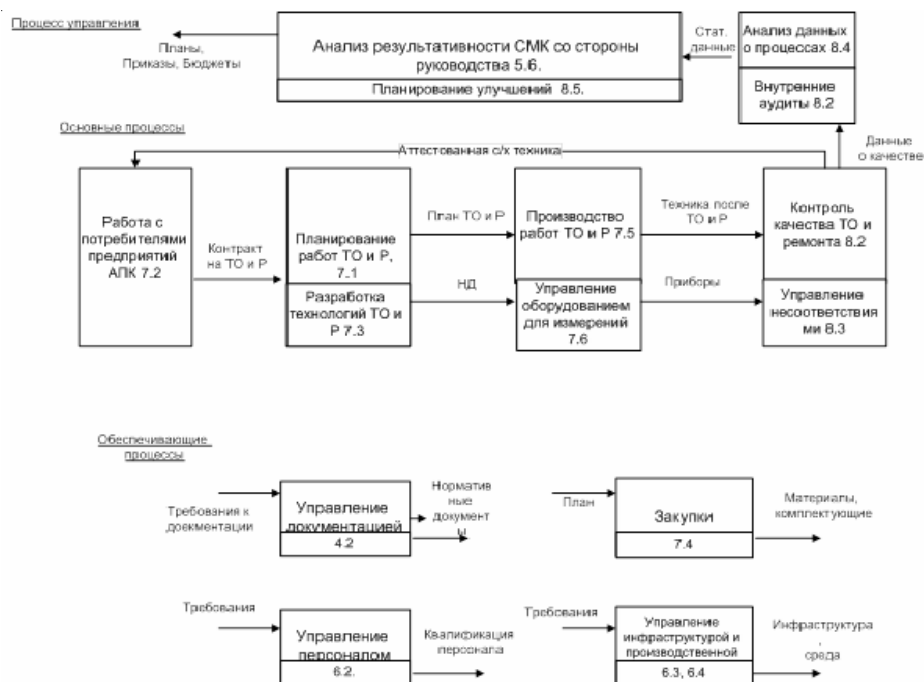


Рис. Система процессов SMK по обеспечению качества ТО и Р на предприятии ТС

Данная система процессов позволяет получить многополярную систему взаимосвязи процессов SMK, объединенную общим принципом «ориентация на потребителя». Создание систем менеджмента качества на предприятиях ТС направлено на рациональное использование ресурсов, мобилизацию трудового потенциала предприятия на решение задач развития и внедрения инновационных технологий. Построение SMK является надежным основанием для устойчивого развития предприятия, включающего удовлетворённость потребителя, финансовую стабильность, устойчивую взаимосвязь между руководством и персоналом при реализации планов улучшения деятельности. Внедрение SMK создаст конкурентные преимущества предприятиям ТС на региональных рынках на базе качественно новых технологий управления.

Литература

- ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования. М. Стандартинформ, 2012. - С. 36.
- Р 50-601-46-2004 Рекомендации. Методика менеджмента процессов в системе качества. М. ВНИИС, 2004. - С-48.
- Костомахин М.Н. Внедрение системы менеджмента качества на сервисном предприятии по ремонту сельскохозяйственной техники как выход из кризисного положения / М.Н. Костомахин, М.Я. Лукьянов. М.: Труды ГОСНИТИ, - 2013. - Т. 111. - С. 41-44.
- Черноиванов В.И. О создании стратегии технического сервиса в экономике АПК// М.: Труды ГОСНИТИ, 2007. - Т.99. - С. 8-13.

IMPROVING THE MANAGEMENT OF THE ENTERPRISES TECHNICAL SERVICE THROUGH THE ESTABLISHMENT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS

Bolukova I.A., Junior Researcher, Kostomakhin M.N., Head of the Laboratory, Sushev A.K., Cand. Tech. Science, docent (GNU GOSNITI of Rosselkhozakademii, ph. 8(499)174-81-46, ia-bolukova@yandex.ru)

Annotation. The analysis of the issues of the application of the principles of quality management in enterprises of technical service of agricultural machinery and measures for the application of the process approach for establishing quality management systems.

Keywords: enterprise technical services, quality management system, process approach.