

Жегера К. В., кандидат технических наук,

Пензенский государственный университет архитектуры и строительства

Фурасьева Н. А., студентка магистратуры,

Пензенский государственный университет архитектуры и строительства

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА «УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ»

Аннотация: В статье рассмотрены основные этапы проектирования и внедрения процесса системы менеджмента качества «Управление документацией» на примере предприятия по производству кондитерских изделий ЗАО «Пензенская Кондитерская Фабрика». Составлена SADT-модель процесса и необходимые нормативные документы: паспорт процесса и программа разработки и внедрения процесса.

Ключевые слова: СМК, процесс, управление документацией, SADT-модель.

Annotation: In the article the main stages of designing and implementing the process of the quality management system "Document management" are considered on the example of the enterprise for the production of confectionery products of JSC "Penza Confectionery Factory". The SADT-model of the process and the necessary normative documents are compiled: the process passport and the program for the development and implementation of the process.

Keywords: Quality Management System, process, documentation management, SADT-model.

В настоящее время уделяется значительное внимание качеству во всех его проявлениях - качеству труда, продукции, услуг и т.п. Инструментом

успешного решения проблемы качества на предприятиях является внедрение систем менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 [1]. Настоящий стандарт базируется на восьми принципах качества, четвертый из которых - процессный подход. Система качества должна постоянно совершенствоваться. Необходимо определить процессы, требуемые для системы качеств, их последовательность и взаимодействие. Большое значение имеет выбор критериев и методов управления этими процессами. Для системы качества требуются разработка соответствующей документации, ресурсы и информация для реализации процессов улучшения качества и их мониторинга.

Согласно положениям стандартов ИСО, система качества предприятия должна быть тщательно документирована. Это значит, что должны быть документированы все элементы, требования и положения, принятые для обеспечения качества. Такая документация обеспечивает единое понимание политики, задач в области качества, позволяет четко распределить ответственность, права и обязанности по качеству, установить порядок взаимодействия подразделений и исполнителей при выполнении своих функций по качеству [2; 3; 4].

В связи с этим, процесс управления документацией является важной частью системы управления качеством на предприятии. Для проектирования и внедрения процесса на предприятии необходимо составить Программу, которая будет содержать: наименование этапа проектирования процесса, виды работ на данном этапе, исполнителей, сроки исполнения и необходимые ресурсы. Также необходимо составить SADT-модель, которая отобразит функциональную структуру объекта, то есть производимые им действия и связи между этими действиями, Паспорт процесса и стандарт организации на процесс.

Рассмотрим порядок разработки и внедрения процесса СМК «Управление документацией» на примере ЗАО «Пензенская Кондитерская Фабрика».

Внедрение процесса «Управление документацией» представляет собой комплекс работ, который затрагивает различные виды деятельности

предприятия и ее подсистемы – подсистему стратегического управления, документооборот.

Для определения видов работ на каждом из этапов внедрения процесса, назначения исполнителей и сроков исполнения работ, выявления необходимых для этого ресурсов необходимо разработать программу. Программа разработки и внедрения системы менеджмента качества представлена в таблице 1.

Наименование этапа	Виды работ на данном этапе	Исполнители	Срок исполнения	Необходимые ресурсы
Разработка плана внедрения нового процесса	определение цели внедрения процесса;	Заместитель директора по производству и качеству	5 дней	Материальные, информационные, человеческие
	разрабатывается план проведения работ по созданию СМК,	директор, привлеченные профессиональные консультанты,		
	определяются виды, сроки и стоимости работ, ответственные исполнители.	заместитель директора по производству и качеству		
Разработка документации СМК	определение, корректирование и утверждение структуры и состава документации	Заместитель директора по производству и качеству	10 дней	Материальные, информационные, человеческие
	составление, рассмотрение и утверждение плана разработки документации СМК	Исполнительный директор, заместитель директора по снабжению и сбыту	14 дней	
Подготовка персонала	обучение персонала всем процедурам, осуществляемым в рамках внедряемого процесса.	Профессиональные консультанты	14 дней	Материальные, информационные, человеческие
Разработка нормативной документации процесса	соответствующий раздел руководства по качеству;	Директор, Заместитель директора по производству и качеству	3 недели	Материальные, информационные, человеческие
	паспорт процесса.			
Получение необходимых	оперативное выделение	Все структурные единицы	7 дней	Материальные, информационные

ресурсов	временных, финансовых, человеческих и материальных ресурсов	предприятия		е, человеческие
Измерение организационной структуры	создание должностей, предназначенных для исполнения и контроля производительности, качества и правильности выполнения данного процесса.	Директор, ОТК, привлеченные консультанты	5 дней	Материальные, информационные, человеческие
Внедрение процесса	ознакомление всего персонала предприятия с документацией, которая должна быть размножена и передана на рабочие места всех исполнителей;	Все структурные подразделения предприятия	14 дней	Материальные, человеческие
	подготовка и издание приказа руководителя организации о внедрении процесса.			
Контроль успешности внедрения	контроль исполнения плана работ;	Директор, начальник ОТК, главный бухгалтер, Заместитель директора по производству и качеству	6 месяцев	Материальные, информационные, человеческие
	контроль исполнения рекомендаций по внедрению;			
	контроль качества внедрения процесса путем проведения контрольных измерений показателей эффективности процесса;			
	корректировка модели процесса и соответствующей документации.			

Таблица 1 – Программа разработки и внедрения системы менеджмента качества.

Одним из инструментов моделирования процессов является методология SADT (Structured Analysis and Design Technique - методология структурного

анализа и проектирования). SADT-методология – это совокупность методов, правил и процедур, предназначенных для построения функциональной структуры сложных иерархических систем в виде модели, которая должна дать ответ на некоторые заранее определенные вопросы.

SADT-папка приведена на рисунках 1-4.

ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В: Управление документацией	АВТОР: Фурсьева Н.А.	ДАТА: 20.03.2018	Рабочая версия	Читатель	Дата	КОНТЕКСТ:
	ПРОЕКТ: Управление документацией	ПЕРЕСМОТР	Эскиз			
	ЗАМЕЧАНИЯ: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		Рекомендовано			
			Публикации			
<p>Данные: Поручения План разработки Проект документа Офисная техника Офисные программы Контролирующие лица Руководство по качеству Специалист по оптимизации и ИСО Персонал</p> <p>Функции: Разработать проект документа Согласовать документ Скорректировать проект Утвердить документ Зарегистрировать Проконтролировать исполнение</p>						
УЗЕЛ:	ЗАГОЛОВОК:	Организовать процесс управление документацией (контекст)				НОМЕР: H001

Рисунок 1 – Данные и функции процесса «Управление документацией».

ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В: Управление документацией	АВТОР: Фурсьева Н.А.	ДАТА: 20.03.2018	Рабочая версия	Читатель	Дата	КОНТЕКСТ:
	ПРОЕКТ: Управление документацией	ПЕРЕСМОТР	Эскиз			
	ЗАМЕЧАНИЯ: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		Рекомендовано			
			Публикации			
<p>Вопросы: Какой разработать документ? Как разработать проект документа? Кто должен разработать? Кто согласовывает проект документа? Как скорректировать документ? Кто утверждает документ? Как зарегистрировать документ? Кто контролирует исполнение документа?</p> <p>Позиции: Руководство по качеству Директор Специалист по оптимизации и ИСО Секретарь</p> <p>Цель: организовать процесс управление документацией</p> <p>Точка зрения: Специалист по оптимизации и ИСО.</p>						
УЗЕЛ:	ЗАГОЛОВОК:	Организовать процесс управление документацией (контекст)				НОМЕР: H002

Рисунок 2 – Вопросы, позиции, цель и точка зрения процесса «Управление документацией».

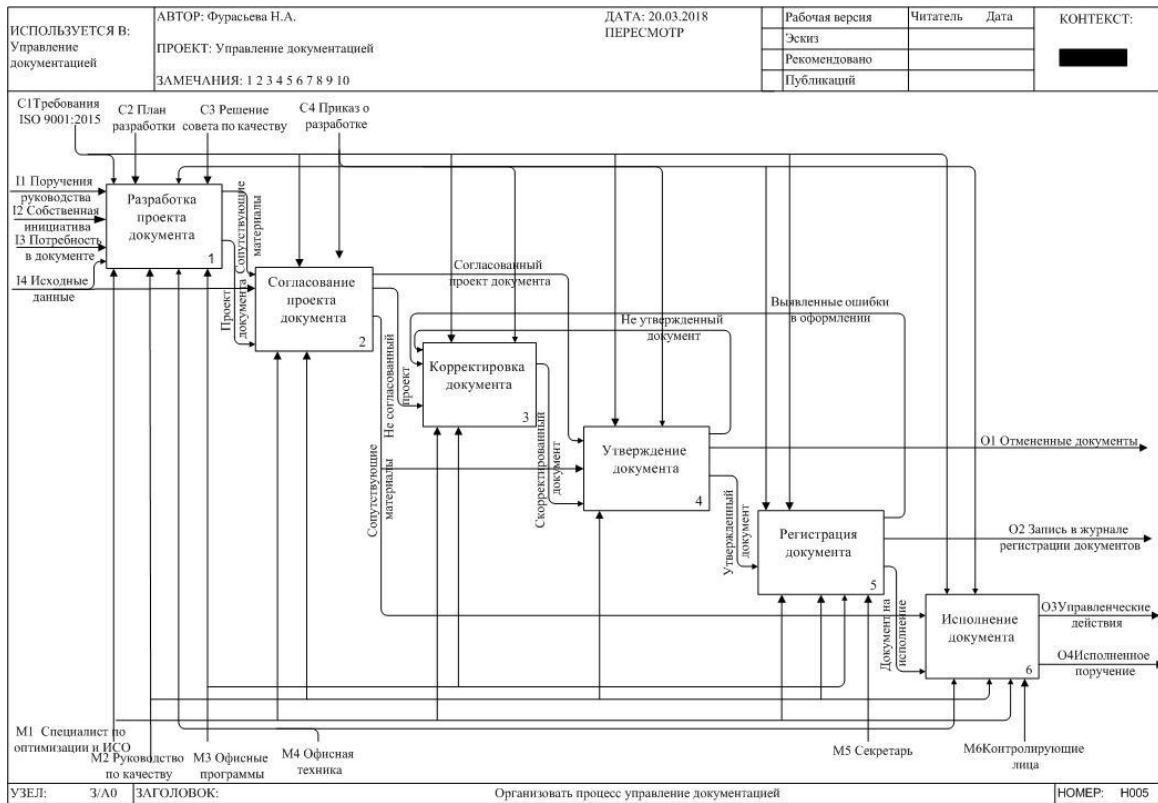


Рисунок 3 – Диаграмма верхнего уровня процесса «Управление документацией».

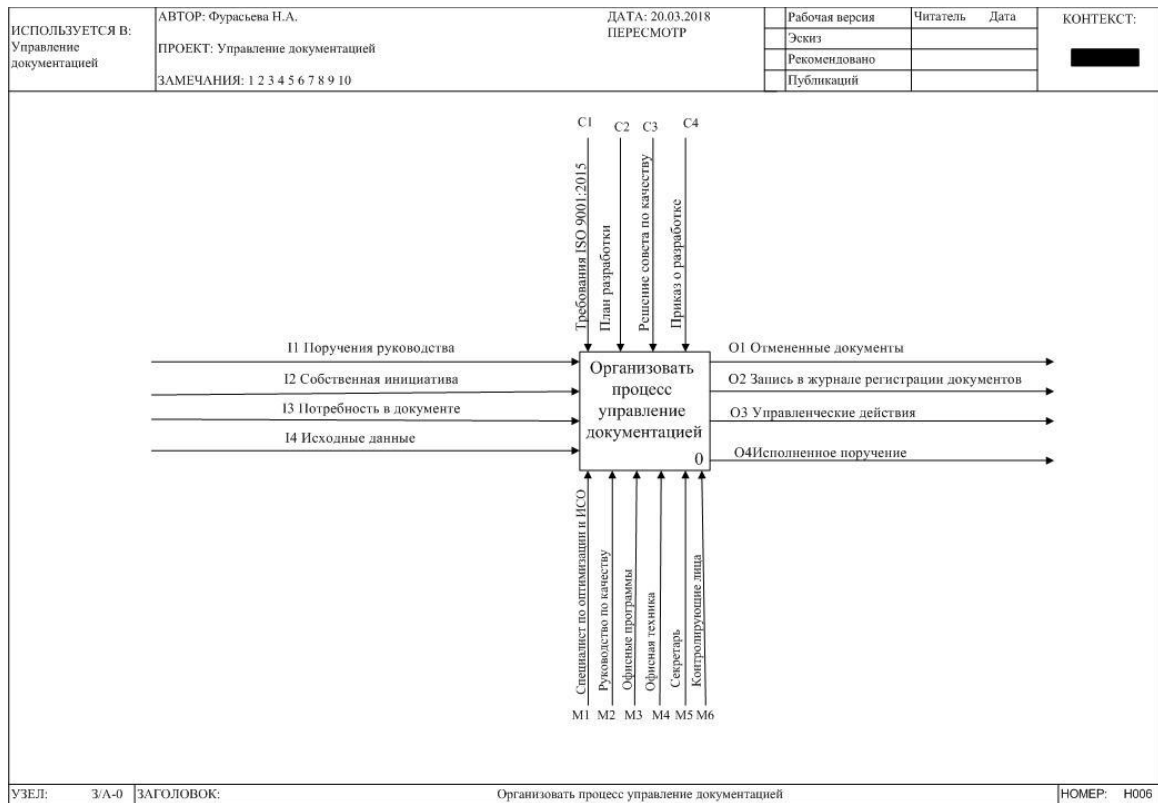


Рисунок 4 – Обобщающая диаграмма процесса «Управление документацией».

Также разработан паспорт процесса – это документ, который содержит краткое описание основных сведений процесса, позволяющая в общем виде представить объект процесса.

Паспорт процесса включает в себя:

- наименование документа, содержащего описание процесса;
- руководитель процесса;
- владельца процесса;
- время, место осуществления процесса;
- участники процесса;
- процессы, с которыми осуществляется взаимодействие;
- документы, поступающие на вход и передаваемые на выходе процесса;
- установление критерии процесса.

Паспорт процесса приемочный контроль готовой продукции представлен в таблице 2.

Паспорт процесса «Управление документацией»	
1 Наименование документа, где содержится процедура, описывающая процесс	
СТО СМК ППЗ - 2017	
2 Руководитель процесса	
Директор по качеству	
3 Владелец процесса	
Специалист по оптимизации и ИСО	
4 Время, место осуществления процесса	
Ежедневно, ЗАО «Пензенская кондитерская фабрика»	
5 Участники процесса	
Директор по качеству; специалист по оптимизации и ИСО; служба внутреннего аудита	
6 Процессы, с которыми осуществляется взаимодействие	
6.1 На входе процесса	6.2 На выходе процесса
Организация разработки и совершенствования СМК, Организация функционирования процессов, Внутренний обмен информацией, Управление персоналом	Организация разработки и совершенствования СМК, Организация функционирования процессов, Управление персоналом
7 Процедуры, по которым не определены процессы, но с которыми осуществляется взаимодействие	
7.1 На входе	7.2 На выходе
Поручения руководства, собственная инициатива, потребность в документе, исходные данные	Отмененные документы, запись в журнале регистрации документов, управленческие действия, исполненное поручение

Таблица 2 – Паспорт процесса.

Разработанный процесс системы менеджмента качества «Управление документацией» на предприятии ЗАО «Пензенская кондитерская фабрика», обеспечивает единое понимание политики и задач в области качества, позволяет четко распределить ответственность, права и обязанности по качеству, установить порядок взаимодействия подразделений и исполнителей при выполнении своих функций по качеству.

Библиографический список:

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Система менеджмента качества. Требования. [Электронный ресурс]. Введен в действие 2015-11-01. – М.: Стандартинформ, 2015. – 54 с.
2. Розанова С. К., Костюк А. Е. Развитие интегрированной системы менеджмента качества на примере предприятий точного машиностроения в корпоративной среде. // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 1.
3. Тен В. В., Злобина Н. В., Сизикин А. Ю. От менеджмента качества к качеству менеджмента // Вестник ТГТУ. 2014. №3.
4. Федосеева Е. А., Чарыкова А. С. Внедрение системы менеджмента качества на малых предприятиях // Молодой ученый. — 2017. — №18. — С. 187-189.