

УДК 65.011.4

ПОСТРОЕНИЕ КАРТ ПРОЦЕССОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА С ВЫСОКОЙ ДОЛЕЙ САМООРГАНИЗАЦИИ

© 2010 Ю.С. Клочков

Самарский государственный аэрокосмический университет

Поступила в редакцию 15.12.2010

В статье предлагается модель построения карты процессов с высокой долей самоорганизации. Ключевые слова: система менеджмента качества, процесс, самоорганизация.

Развитие систем менеджмента качества, совершенствование процедур, методов и моделей зависит от динамики усложнения продукции, процессов и организации в целом. Известно, что рост сложности производимой продукции и технологии производства увеличивает долю самоорганизации в процессах системы менеджмента качества. Такая зависимость двух данных факторов развития организации продиктована тем, что без увеличения автономии специалистов в вопросах обеспечения качества продукции и производства невозможно дальнейшее развитие бизнеса организации (рис. 1).

При чем следует отметить, что такая тенденция в свою очередь ведет к следующему. Если раньше методы менеджмента качества, такие как аудит, QFD, SPC и т.д. были необходимы для отчетности и демонстрации достижений, то теперь они определяют решения руководства о развитии организации в целом и каждого процесса в отдельности (рис. 2). Т.е. результаты мониторинга качества на всех стадиях жизненного цикла обуславливают уровень заработной платы персонала.

Увеличение доли самоорганизации приводит к тому, что часть функций менеджера делегируются исполнителю или руководитель верхнего звена делегирует право, к примеру, заключение договора с потребителем среднему звену и т.д.

При таком развитии системы менеджмента качества повышается роль процедур самооценки, аудит направлен на обеспечение сонаправленности развития компании и отдельного процесса. Кроме того как показала практика выполнение пункта 5.6 ISO 9001 (анализ со стороны руководства) частично осуществляется руководителем процесса, например, он самостоятельно анализирует уровень удовлетворенности потребителя и

формирует план улучшения продукции.

Карта процесса с высокой долей самоорганизации, как документированная процедура обеспечивающая персонал соответствующими полномочиями и отражающая зоны ответственности по процессу, должна будет содержать столбец тех функций менеджмента, которые переданы от высшего руководства данному персоналу (таблица 1). Кроме того при оценке процесса станет возможным определять уровень управляемости не по результатам процесса (за счет оценки динамики показателей результативности) и не по результатам аудитов, корректирующих и предупреждающих мероприятий (если аудит не указывает замечаний к процессу, а корректирующие и предупреждающие мероприятия признаны результативными, то считается, что процесс находится в управляемых условиях), а по ходу выполнения за счет оценки качества реализации переданных функций.

Следовательно, необходимо изменить систему мониторинга процесса и кроме оценки результативности, эффективности и управляемости применить оценку интеграции процесса в действующую систему менеджмента качества. Что позволит обеспечить сонаправленность развития процесса совершенствованию системы менеджмента качества и тем самым реализовать принцип «системный подход».

Понятно, что при увеличении доли самоорганизации и совершенствовании системы мониторинга процессов увеличивается как вероятность смещения вектора развития процесса от вектора развития самой организации, так и транзакционные издержки. Поэтому для снижения вероятности возникновения данных несоответствий необходимо применять активные методы стандартизации. Под таковыми подразумевается применение едины форм планирования и отчетности за счет электронного документооборота, использование методов менеджмента качества

*Клочков Юрий Сергеевич, кандидат технических наук, доцент кафедры Производства летательных аппаратов и управления качеством в машиностроении.
E-mail: assistantssau@mail.ru*

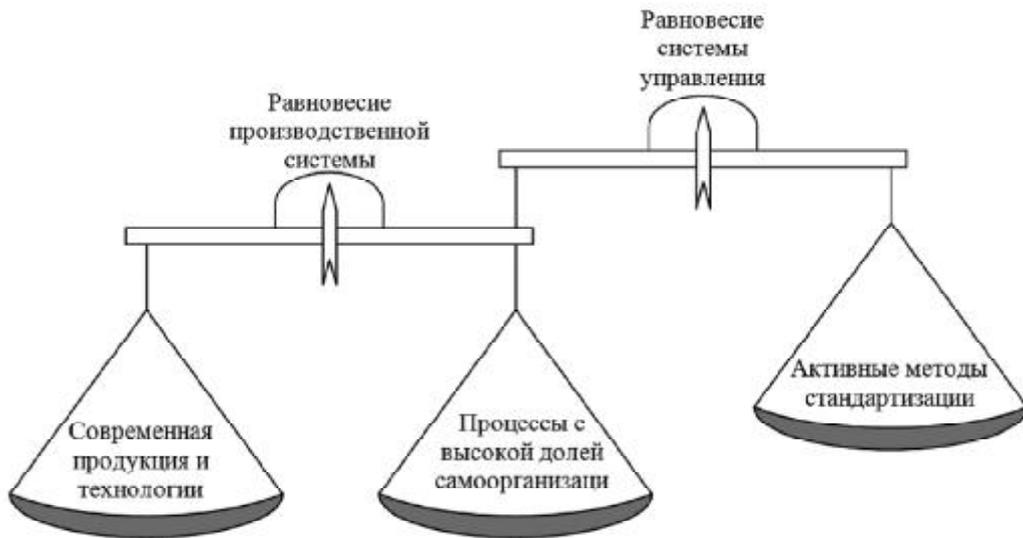


Рис. 1. Обеспечение равновесия системы менеджмента качества



Рис. 2. Применение методов менеджмента качества

Таблица 1. Пример формы карты процесса с высокой долей самоорганизации

Блок-схема процесса		Имя процесса		Изм. №	Дата изм.	стр.
№ п./п.	Работы (процедуры, функции), выполняемые в процессе		Ответственный за выполнение работ			
	Исполнительские	Менеджерские				



Рис. 3. Слияние процессов производства и управления

через единое информационное пространство организации, обеспечение интеграции результатов анализа уровня качества и технологической документации, построение матрицы взаимосвязей политики в области качества, целей процессов и планов подразделений компании.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Клочков Ю.С. Оценка доли и уровня самоорганизации в процессах систем менеджмента качества. Вестник НГТУ. 2010. №3. С. 32-36.
2. Клочков Ю.С., Буткевич Р.В., Малкин В.И., Наумов Л.А. Методы и подходы при решении задач менеджмента качества. Самара: СамНЦ РАН, 2009. 190 с.

PROCESS MODELLING IN QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS WITH HIGH LEVEL OF SELF-ORGANIZATION

© 2010 Y.S. Klochkov

Samara State Aerospace University

The article suggests a model for developing a process chart for processes with a high level of self-organization.
Key words: quality management system, process, self-organization.