



Столыпинский
вестник

Научная статья

Original article

УДК 338, 658

**УЛУЧШЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВЕ
ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА КАК ПРИНЦИПА УПРАВЛЕНИЯ
КАЧЕСТВОМ**

**THE PERFORMANCE OF THE ORGANIZATION IMPROVING BASED ON THE
PROCESS APPROACH AS A QUALITY MANAGEMENT PRINCIPLE**

Ибраева Альмира Альбековна, студентка третьего курса специальности «Управление качеством», ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет» (620144 Россия, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45), тел 8(343) 283-10-59, almira.ibraeva02@mail.ru

Худякова Татьяна Станиславовна, кандидат экономических наук, доцент кафедры управления качеством и экспертизы товаров и услуг, ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет» (620144 Россия, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45), тел 8(343) 283-10-59, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7571-1999>, khudyakova_t@mail.ru

Almira A. Ibraeva, third-year student of the specialty «Quality management», Ural State University of Economics (62/45 8 Marta/Narodnoy voli st., Ekaterinburg, 620144 Russia), tel. 8(343) 283-10-59, almira.ibraeva02@mail.ru

Tatiana S. Khudyakova, candidate of economic sciences, associate professor of Quality Management and Expertise of Goods and Services Department, Ural State University of Economics (62/45 8 Marta/Narodnoy voli st., Ekaterinburg, 620144

Russia), tel. 8(343) 283-10-59, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7571-1999>, khudyakova_t@mail.ru

Аннотация. В условиях конкуренции и ограниченности ресурсов организации стремятся найти способы повышения производительности и привлекательности своей продукции для потребителей. С одной стороны, необходимо повышать качество выпускаемой продукции и оказываемых услуг, с другой - сокращать расходы на выполнение производственных операций. Обе эти задачи позволяет решить концепция управления качеством, одним из инструментов которой является процессный подход к управлению организацией. В статье описываются преимущества применения процессного подхода, обозначаются его ключевые элементы, позволяющие достичь успеха в его реализации. Предлагаются принципы правильного применения процессного подхода. Авторы приходят к выводу о том, что успешное внедрение процессного подхода повышает конкурентоспособность организации посредством оптимизации затрат и повышения качества продукции.

Abstract. In a competitive and resource-constrained environment, organizations seek to find ways to improve the performance and value of their products to consumers. On the one hand, it is necessary to improve the quality of products and services provided, on the other hand, to reduce the costs of production operations. Both of these tasks can be solved by the concept of quality management, one of the tools of which is a process approach to managing an organization. The article describes the advantages of applying the process approach, its key elements are indicated. The principles of the correct application of the process approach are proposed. The authors come to the conclusion that the process approach successful implementation increases the competitiveness of the organization by optimizing costs and improving product quality.

Ключевые слова: *процессный подход, процесс, конкурентоспособность, управление качеством, деятельность организаций.*

Keywords: *process approach, process, competitiveness, quality management, activities of organizations.*

Введение

Концепция управления качеством является одним из ключевых факторов, влияющих на конкурентоспособность организации, поскольку эта деятельность охватывает не только качество продукции или услуг организации, но также на системной основе затрагивает качество процессов, взаимодействий, менеджмента в целом. Компании, которые внедряют системы управления качеством и активно работают над улучшением качества своих продуктов и услуг, имеют больше шансов выжить на рынке и привлечь новых клиентов [4].

Деятельность по управлению качеством служит основой успешного бизнеса и может применяться во многих отраслях, включая производство, здравоохранение, образование, транспорт и т.д. Эта деятельность помогает организациям повышать эффективность своих процессов, улучшать качество продукции и услуг, снижать издержки и повышать удовлетворенность клиентов.

Для непрерывного улучшения своей деятельности организация должна постоянно анализировать свои производственные процессы и искать возможности для улучшения качества продукции или услуг. Также важно учитывать мнение клиентов и стремиться удовлетворить их потребности.

Одним из основополагающих принципов управления качеством является процессный подход, который предусматривает управление деятельностью организации как системой взаимосвязанных и взаимодействующих процессов [5]. Объектом управления становятся не столько структурные подразделения (отделы) организации, сколько ее процессы, формирующие ценность для потребителей и других заинтересованных сторон. В этой связи актуальным для изучения вопросом является влияние процессного подхода на качество и стоимость продукции, производительность деятельности и конкурентоспособность организации. Цель исследования - выявить связь процессного подхода с повышением качества и снижением стоимости продукции, а также систематизировать элементы процесса, обозначить виды процессов организации. Исследование проводилось методом анализа и систематизации информации о процессном подходе, полученной из научной литературы.

Результаты и обсуждение

Согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», процесс – это совокупность взаимосвязанных и(или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата. Следует добавить, что результат процесса является его выходом и должен представлять ценность для потребителей или для самой организации. Процессы должны осуществляться в управляемых условиях по определенной технологии, которая позволяет сформировать необходимую получателю выхода ценность (качество) бездефектным образом.

Основными элементами любого процесса являются:

- 1) входы процесса – это входные объекты (материальные и информационные), которые преобразуются в выходы процесса;
- 2) выходы процесса – это результаты выполнения процесса, выраженные как материальным продуктом, так и различной информацией или услугами;
- 3) ресурсы – необходимые материальные и информационные объекты, благодаря которым функционирует процесс (оборудование, персонал, инфраструктура, документация и другие);
- 4) управление - регламентирующая процесс документация;
- 5) владелец процесса – должностное лицо, несущее ответственность за ход и результаты процесса;
- 6) показатели процесса – набор качественных и количественных характеристик процесса, которые позволяют оценить промежуточные и конечные результаты процесса [1].

Концепция процессного подхода, упрощенно представленная на рисунке 1, подразумевает, что формирование ценности (качества) продукции происходит посредством последовательного выполнения набора определенных процессов.

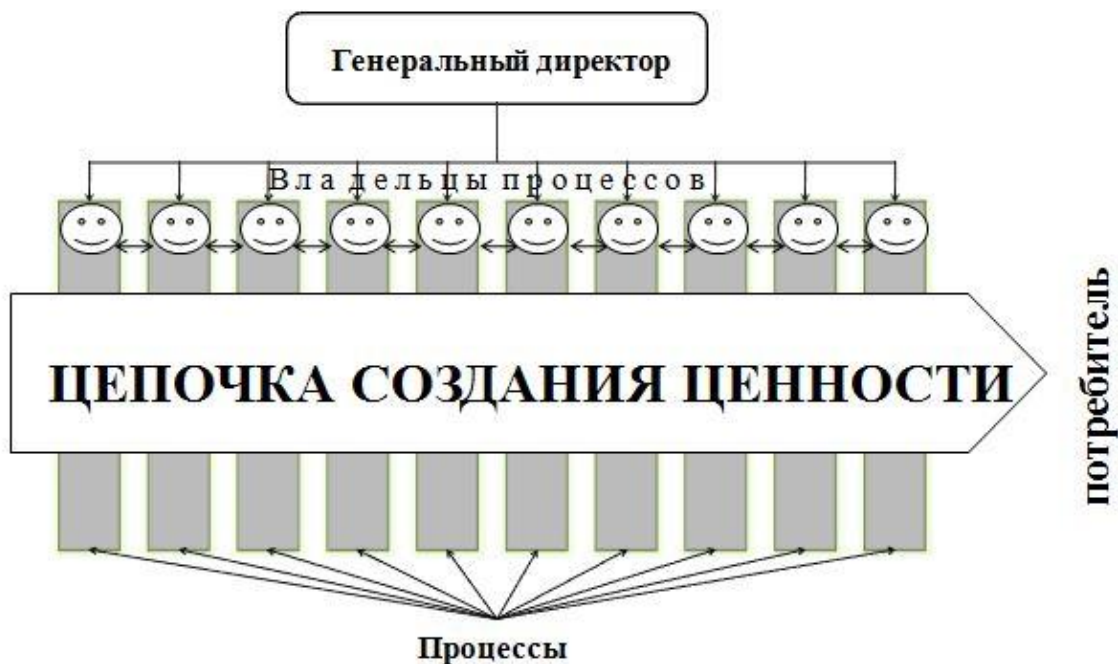


Рисунок 1 - Концепция процессного подхода

При внедрении процессного подхода рекомендуется выделять разные категории процессов. Например, основными процессами, формирующими ценность для потребителей и приносящими прибыль, являются процессы изучения требований потребителей, проектирования продукции и услуг, закупок сырья и компонентов для производства, изготовления продукции или оказания услуг, контроля качества, продаж, послепродажной деятельности. Кроме основных процессов, существуют обеспечивающие процессы, которые необходимо выполнять для обеспечения нормального выполнения основных процессов (например, процессы уборки помещений, обслуживания оборудования, обучения персонала, поддержания инфраструктуры, управления документацией и другие). Примечательно, что основные процессы как правило протекают последовательно и имеют связи лишь с некоторыми другими процессами-поставщиками и процессами-получателями. Благодаря описанию и согласованию их входов и выходов можно проследить формирование ценности продукции. Обеспечивающие процессы часто имеют связи со всеми основными процессами,

поскольку обеспечивают их необходимыми ресурсами и условиями для бесперебойного протекания.

У каждого процесса имеются поставщики и потребители (внутренние и внешние), с которыми необходимо согласовывать входы и выходы процесса. Кроме того, процессы как правило состоят из нескольких подпроцессов, операций, выполняемых различными сотрудниками, которые могут являться работниками разных отделов. Поэтому важно разрабатывать согласованные инструкции выполнения различных этапов процесса, приводящие к получению целевого результата.

Основной проблемой в деятельности организации является низкая согласованность в работе различных структурных подразделений и даже отдельных работников в рамках одного отдела. Процессный подход позволяет построить горизонтальные связи в организации, возникающие при взаимодействии сотрудников различных подразделений. Часто выход одного процесса является входом другого процесса, однако эти связи остаются неопределенными и не прозрачными пока в организации не внедрен процессный подход.

При внедрении процессного подхода необходимо не только обозначить и согласовать протекающие в организации процессы по входам и выходам, но и распределить ответственность за выполнение операций между работниками в рамках одного процесса. При этом необходимо создать систему мониторинга процесса, в которой предусмотрено какие промежуточные показатели процесса должны измеряться и какие корректирующие меры должны применяться если имеются отклонения от целевых значений этих показателей.

При внедрении процессного подхода рекомендуется опираться на некоторые принципы (табл.1).

Таблица 1 — Характеристика некоторых принципов процессного подхода [2,3].

Принципы	Характеристика
Идентификация процессов	Это позволяет лучше понимать, какие процессы нужно улучшать, чтобы повысить

	качество продукции или услуг.
Цели и показатели качества	Он заключается в установлении целей и показателей качества для каждого процесса, которые помогут измерять эффективность процесса и достижение целей.
Анализ и улучшение процессов	Он заключается в использовании методов управления качеством для анализа и улучшения процессов, таких как цикл PDCA (Планируй-Выполни-Проверь-Улучшай), метод 6 сигм (выявление естественной и неестественной вариации показателей процессов), Lean-технологии и другие.
Мониторинг и контроль процессов	Он заключается в контроле выполнения процессов и мониторинге соответствия требованиям качества с помощью статистических методов и других инструментов.
Непрерывное улучшение процессов	Он заключается в постоянном улучшении процессов на основе анализа данных и обратной связи от клиентов, чтобы достигать более высокого качества продукции или услуг.
Руководство и участие персонала	Основан на вовлечении руководства и персонала в процессный подход, чтобы обеспечить понимание значимости процессов и их влияния на качество продукции или услуг.
Ориентация на потребителя	Заключается в фокусировании процессов на ожидания как внешних, так и внутренних потребителей.

Таким образом, процессный подход позволяет:

- управлять качеством выпускаемой продукции за счет контроля промежуточных показателей качества в рамках процессов, формирующих и сохраняющих качество;

- снижать себестоимость продукции за счет четкой и прозрачной регламентации всех операций, позволяющей устранить лишние операции и взаимодействия, не формирующие ценность, а также за счет недопущения появления брака и своевременного реагирования на его обнаружение;

- улучшить качество менеджмента посредством создания горизонтальных связей между структурными подразделениями и согласования хода процессов, выполняемых несколькими подразделениями.

Исходя из изложенного выше, можно сделать вывод, что процессный подход представляет собой систему управления, основанную на процессах, которые влияют на качество продукции или услуг и является одним из ключевых инструментов для обеспечения высокого уровня качества продукции или услуг, так как подразумевает проведение текущего контроля качества по ходу процесса с целью обнаружения несоответствий и своевременного их устранения.

Заключение

Подводя итог отметим, что успешное внедрение процессного подхода в систему управления организацией – это непростая трудоемкая работа, в которой должен участвовать весь персонал организации. Результатом этой работы станет более слаженная работа всех структурных единиц организации, выпуск продукции и оказание услуг стабильного качества по оптимальной стоимости, что позволит обеспечить устойчивое положение организации на рынке. Процессный подход настраивает всю деятельность на достижение намеченных целей и удовлетворение потребностей клиентов и в итоге приводит к поддержанию конкурентоспособности организации.

Литература

1. Гришко Л.А., Серая Н.Н. Процессный подход в современной практике управления // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2018. Т.1. № 7 (33). С. 155-159.

2. Зайцева Т.Н., Ребезов М.Б., Семьянова Е.С. Процессный подход как фактор повышения конкурентоспособности торгового предприятия [Текст] // Сборник статей VI Международной научно-практической конференции «Новые концептуальные подходы к решению глобальной проблемы обеспечения продовольственной безопасности в современных условиях» (15 ноября 2019 года). Курск: Юго-Западный государственный университет. 2019. С. 135-140.
3. Седых Е.П. Управление проектами: процессный подход // Вестник Самарского государственного технического университета. Серия Психолого-педагогические науки. 2019. №4 (44). С. 181-191.
4. Цзинькэ Ц., Киматова Р.Г., Кубашева Г.А. Управление качеством предприятий: анализ и модели управления качества // Социально-экономические явления и процессы. – 2017. – №3. С. 183-192
5. Чащина В.В., Худякова Т.С. Особенности внедрения принципов TQM в деятельность российских организаций // Сборник научных трудов X Международной конференции школьников, студентов, аспирантов, молодых ученых «Ресурсосберегающие технологии в контроле, управлении качеством и безопасности» (09–11 ноября 2021 года). Томск: Национальный исследовательский Томский политехнический университет, 2022. С. 237-241.

References

1. Grishko L.A., Seraya N.N. Process approach in modern management practice // Innovative economy: prospects for development and improvement. 2018. V.1. No. 7 (33). P. 155-159.
2. Zaitseva T.N., Rebezov M.B., Semyanova E.S. Process approach as a factor in increasing the competitiveness of a trading enterprise // New conceptual approaches to solving the global problem of ensuring food security in modern conditions: collection of articles of the VI International Scientific and Practical Conference (November 15, 2019). Kursk: Southwestern State University. 2019. P. 135-140.

3. Sedykh E.P. Project management: process approach // Bulletin of the Samara State Technical University. Series Psychological and Pedagogical Sciences. 2019. No. 4 (44). P. 181-191.
4. Jinke Ts., Kimatova R.G., Kubasheva G.A. Enterprise quality management: analysis and quality management models // Socio-economic phenomena and processes. 2017. No. 3. P. 183-192.
5. Chashchina V.V., Khudyakova T.S. Features of the implementation of TQM principles in the activities of Russian organizations // Resource-saving technologies in control, quality management and safety: collection of scientific papers of the X International Conference of schoolchildren, students, graduate students, young scientists (November 09–11, 2021). Tomsk: National Research Tomsk Polytechnic University. 2022. P. 237-241.

© *Ибраева А.А., Худякова Т.С. 2023 Научный сетевой журнал «Столыпинский вестник» №7/2023.*

Для цитирования: Ибраева А.А., Худякова Т.С. УЛУЧШЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА КАК ПРИНЦИПА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ // Научный сетевой журнал «Столыпинский вестник» №0/2023»