

## Разработка процедуры мониторинга результативности процессов системы менеджмента качества

*И.А. Серебряная, Е.М. Виноградова, Д.А. Абрамовская*

*Донской государственный технический университет*

**Аннотация:** Основная задача системы менеджмента качества любой организации - это обеспечение качества производимой продукции или предоставляемых услуг, а также работа над постоянным его повышением. В связи с этим актуальным является постоянный мониторинг процессов СМК, которые могут оказывать влияние на качество продукции и услуг. Для этого необходимо определить данные процессы и параметры их функционирования, выполнить запланированные мероприятия, произвести мониторинг процессов. Это позволит своевременно принять решение по корректировке процесса в случае получения неудовлетворительного результата.

В статье рассмотрено внедрение процедуры мониторинга результативности процессов на предприятии по выпуску строительной техники. За основу взят процесс «Аудит СМК». Разработан регламент на процедуру мониторинга результативности и предложены показатели оценки результативности процесса.

Статья опубликована в рамках реализации программы Международного Форума «Победный май 1945 года»

**Ключевые слова:** Система менеджмента качества, Мониторинг, Результативность, Аудит, Корректирующие действия, Регламент, Строительство, Техника, Показатель

Согласно ИСО 9001:2015 Организация должна оценивать результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества [1]. Мониторинг процессов СМК осуществляется на предмет соответствия системы менеджмента как требованиям стандарта ISO 9001, так и собственным требованиям компании. Это позволяет своевременно выявлять несоответствия в работе отдельных процессов и СМК в целом, принимать меры для их устранения и предотвращения возникновения в будущем, а так же мотивировать персонал на достижение лучших результатов. Полученная в ходе выполнения мониторинга информация должна рассматриваться высшим руководством компании [2-6].

В настоящей работе разработана процедура мониторинга результативности процессов на предприятии по выпуску строительной техники. Все процессы, протекающие на предприятии, в соответствии с разработанной системой менеджмента качества, были разделены на 5 макропроцессов:

---

1. Управление документами и записями;
2. Ответственность руководства;
3. Менеджмент ресурсов;
4. Процессы жизненного цикла продукции;
5. Мониторинг, анализ, улучшение.

Мониторинг результативности процессов СМК является частью макропроцесса №5 «Мониторинг анализ улучшение».

Для того чтобы четко понимать механизм макропроцесса, на рисунке 1, представлена процедура мониторинга результативности процессов СМК.

Согласно требованиям ИСО 9001 в регламенте определены входы и выходы процесса, ответственные лица, сроки выполнения этапов процедуры, документация необходимая для подтверждения выполнения процедуры [7-10].

Входом для процесса будет являться «Необходимость мониторинга результативности процессов СМК»; выходом - «Мониторинг проведен, корректирующие действия выполнены», владелец процесса – Начальник службы качества. В работе разработан Регламент процесса, представленный в таблице №1.

Для того чтобы четко понимать механизм мониторинга, рассмотрим процедуру мониторинга результативности процессов СМК на рисунке 1.

Следует отметить, что не существует общепринятых показателей результативности, они разрабатываются к каждому процессу индивидуально. Главная цель процесса «Аудит СМК» – это получение объективных свидетельств выполнения требований и выявление предпосылок для постоянного улучшения системы менеджмента качества. Следовательно, для оценки результативности и качества процедуры «Аудит СМК» наиболее целесообразно использовать такие показатели, как «Выполнение плана по внутренним аудитам» и «Разработка КД по устранению несоответствий, выявленных по результатам аудита». В таблице №2 предложены, разработанные в работе, по-

---

казатели мониторинга процесса с определением ответственного лица и формулой расчета значения показателя.

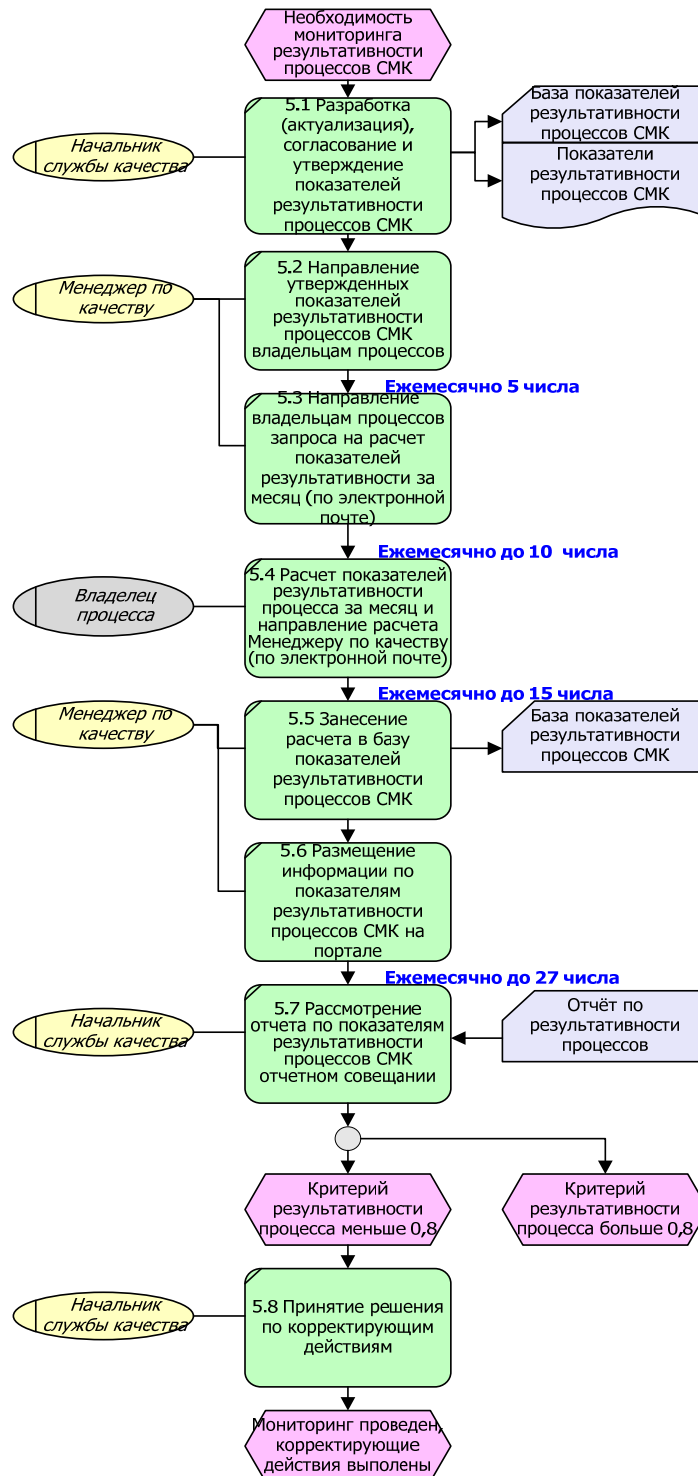


Рис. 1. – Регламент процедуры мониторинга результативности процессов SMK

Таблица №2

Показатели результативности процесса «Аудит СМК»

Процесс	Критерии	Ответственный	Показатели результативности
Аудит СМК	Выполнение плана по внутренним аудитам	Начальник службы качества	К= кол-во проведенных аудитов/количество запланированных в текущем месяце
	Разработка КД по устранению несоответствий выявленных по результатам аудита		К= кол-во разработанных КД/кол-во выявленных несоответствий

В таблице №3 собраны значения показателей процесса за 6 месяцев.

Таблица №3

Мониторинг результативности процесса «Аудит СМК» за период  
октябрь 2018-март 2019

Процесс	Критерии	Октябрь 2018	Ноябрь 2018	Декабрь 2018	Январь 2019	Февраль 2019	Март 2019
Аудит СМК	Выполнение плана по внутренним аудитам	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
	Разработка КД по устранению несоответствий выявленных по результатам аудита	0,00	0,96	0,96	0,98	0,90	0,99

В результате мониторинга процесса «Аудит СМК», проведенного на предприятии по выпуску строительной техники в период октябрь 2018 -март 2019, можно сделать вывод, что, в целом, процесс результативен, но в связи с нехваткой человеческих ресурсов в октябре 2018 процесс не выполнялся в виду отсутствия ответственного лица, без возможности замещения.

Таблица № 1

Описание регламента процедуры мониторинга результативности процессов  
СМК

№ пункта по рис. №1	Процесс	Ответственное лицо	Документ	Срок выполнения	Комментарий
Владелец процесса – Начальник службы качества					
5.1	Разработка (актуализация), согласование и утверждение показателей результативности процессов СМК	Начальник службы качества	База показателей результативности процессов СМК; Показатели результативности процессов СМК	X	Для каждого процесса определяют 1-5 критериев, которые должны быть: измеримыми, достижимыми, значимыми для достижения целей процесса. Каждый критерий имеет свою значимость (вес), сумма значимости критериев для одного процесса =1
5.2	Направление утвержденных показателей результативности процессов СМК владельцам процессов	Менеджер по качеству	Показатели результативности процессов СМК	X	X
5.3	Направление владельцам процессов запроса на расчет показателей результативности за месяц (по электронной поч-	Менеджер по качеству	X	Ежемесячно 5 числа	Запрос формируется из базы показателей результативности процессов СМК.

№ пункта по рис. №1	Процесс	Ответственное лицо	Документ	Срок выполнения	Комментарий
	те)				
5.4	Расчет показателей результативности процесса за месяц и направление расчета Менеджеру по качеству (по электронной почте)	Владелец процесса	X	Ежемесячно до 10 числа	Значение показателя варьируется от 0 до 1
5.5	Занесение расчета в базу показателей результативности процессов СМК	Менеджер по качеству	База показателей результативности процессов СМК	Ежемесячно до 15 числа	X
5.6	Размещение информации по показателям результативности процессов СМК на портале	Менеджер по качеству	X	X	X
5.7	Рассмотрение отчета по показателям результативности процессов СМК отчетном совещании	Начальник службы качества	Отчет по результативности СМК	Ежемесячно 27 числа	В случае недостижения значения показателя 0,8 владелец процесса разрабатывает корректирующие действия
5.8	Принятие решения по корректирующим действиям	Начальник службы качества	Отчет по результативности СМК	X	X

## Литература

1. Ефимов В.В. Средства и методы управления качеством. М.: КНОРУС, 2012. 232 с.
2. Маилян Л.Р., Зеленцов А.Л. Создание систем менеджмента качества в строительстве в условиях саморегулирования // Инженерный вестник Дона, 2013, №3. URL: [ivdon.ru/ru/magazine/archive/n3y2013/1819](http://ivdon.ru/ru/magazine/archive/n3y2013/1819).
3. Паштова Л.Г. Актуальные вопросы организации и управления производства на предприятии // Инженерный вестник Дона, 2014, №2. URL: [ivdon.ru/ru/magazine/archive/n2y2014/2442](http://ivdon.ru/ru/magazine/archive/n2y2014/2442).
4. Серебряная И.А., Круду Д.Б. Необходимость аудита системы менеджмента качества в организации. // Строительство. Архитектура. Экономика. Материалы Международного форума "Победный май 1945 года", ДГТУ, 2018. С. 72-74.
5. Серебряная И.А., Лукинова Н.А. Статистические методы контроля и управления качеством при производстве кровельного гидроизоляционного материала. // Интернет - журнал Науковедение, 2012. №4. URL: [naukovedenie.ru/PDF/59trgsu412.pdf](http://naukovedenie.ru/PDF/59trgsu412.pdf).
6. Серебряная И.А., Круду Д.Б. Проблемы внедрения концепции TQM на российских предприятиях. // Инновационные исследования: проблемы внедрения результатов и направления развития. Материалы Международной научно-практической конференции. ДГТУ, 2017. С. 74-77.
7. Федюкин В.К. Управление качеством процессов. СПб.: Питер, 2004. 208 с.
8. Etethen G. Total Quality Management. New-York, 1995. 286 p.
9. Huan Chen. The quality risk management in residential building across the construction process. Dept. of Building and Real Estate, 2012. 180 p.
10. Taguchi, G. The evaluation of quality. ASI News. Winter, 1985. pp. 7-9.

## References

1. Efimov V.V. Sredstva i metody upravleniya kachestvom [Means and methods of quality management]. M.: KNORUS, 2012. 232 p.
2. Mailyan L.R., Zelencov A.L. Inzhenernyj vestnik Dona (Rus), 2013, №3 URL: [ivdon.ru/ru/magazine/archive/n3y2012/946](http://ivdon.ru/ru/magazine/archive/n3y2012/946).
3. Pashtova L.G. Inzhenernyj vestnik Dona (Rus), 2014, №2 URL: [ivdon.ru/ru/magazine/archive/n2y2014/2442](http://ivdon.ru/ru/magazine/archive/n2y2014/2442).
4. Serebryanaya I.A., Krudu D.B. Stroitel'stvo. Arhitektura. Ehkonomika. Materialy Mezhdunarodnogo foruma "Pobednyj maj 1945 goda": sbornik statej. Ministerstvo obrazovaniya i nauki RF, DGTU, 2018. pp. 72-74.
5. Serebryanaya I.A., Lukinova N.A. Internet-zhurnal Naukovedenie 2012, №4, URL: [naukovedenie.ru/PDF/59trgsu412.pdf](http://naukovedenie.ru/PDF/59trgsu412.pdf).
6. Serebryanaya I.A., Krudu D.B. Innovacionnye issledovaniya: problemy vnedreniya rezul'tatov i napravleniya razvitiya. Sbornik statej Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii. 2017. pp. 74-77.
7. Fedyukin V.K. Upravlenie kachestvom processov [Process quality management]. SPb.: Piter, 2004. 208 p.
8. Etethen, G. Total Quality Management. New-York, 1995. 286 p.
9. Huan Chen. The quality risk management in residential building across the construction process. Dept. of Building and Real Estate, 2012. 180 p.
10. Taguchi, G. The evaluation of quality. ASI News. Winter, 1985. pp. 7-9.