

Направление 552200

МЕТРОЛОГИЯ, СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ

Магистерская программа 552215

Всеобщее управление качеством

Трофимов А. В., Кузнецова Е. С.

ПРОЦЕССЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ АНАЛИЗЕ СМК

Одним из методов оценивания деятельности организации в области качества является анализ системы менеджмента качества (СМК) со стороны высшего руководства (ВР). Для проведения анализа необходимо определить процессы, выходные данные которых будут входными данными для проведения анализа СМК со стороны ВР. Эти процессы должны в большей степени отражать состояние всей системы в целом.

Составлено дерево процессов СМК, имеющее три уровня, условно обозначенных буквами А, В, С. В основании всех уровней процессов СМК предприятия находится цель работы предприятия, в виде контекстной диаграммы (АО), с выделением: входных потоков, управляющих воздействий, ресурсов, выходящих потоков. Процессы уровня А описывают СМК в соответствии с Политикой и целями в области качества и применяемыми процессами стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Процессы уровня В описывают деятельность отдельных функциональных подразделений. Процессы последнего уровня С описываются в виде доку-

ментированных процедур с построением карты процесса (матрица распределения ответственности, спецификация процесса, схема процесса).

В п. 5.6.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2001 определены входные данные для анализа СМК, информацию по которым получают из соответствующих процессов. Информация о результатах аудитов (проверок) является данными процесса С 4.1.2 «Внутренние аудиты». Обратная связь от потребителей определяется наличием претензий, жалоб, пожеланий, отзывов потребителей. Эта информация является данными процессов С 4.1.1 «Удовлетворенность потребителей», С 4.1.3 «Измерение продукции». Информацию о потребностях рынка в виде опросов потребителей (по телефону, с помощью анкетирования) получают из процесса С 3.1.1 «Маркетинг».

В ГОСТ Р ИСО 9001-2001 акцентировано внимание на шести обязательных документированных процедурах, поэтому при анализе СМК со стороны ВР желательно рассматривать информацию и по этим шести процессам.

Для улучшения деятельности организации ВР должно руководствоваться принципами менеджмента качества. Неизменной целью организации является ее постоянное улучшение. Для реализации этого принципа необходимо рассматривать данные процессов В 2.1 «Планирование СМК», В 4.3 «Анализ данных», В 3.2 «Проектирование и разработка», В 3.3 «Планирование производства».

Таким образом, процессы, используемые при анализе СМК со стороны ВР должны соответствовать хотя бы одному из следующих критериев:

- процессы, отвечающие требованиям п.5.6.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2001;
- документированная процедура;
- процессы, нацеленные на постоянное улучшение СМК.

Учитывая разработанные критерии, выбраны процессы, информация из которых является входной при анализе СМК со стороны ВР:

- В 1.1 «Управление документацией»;
- В 2.1 «Планирование СМК»;
- С 3.1.1 «Маркетинг»;
- В 3.2» Проектирование и разработка»;
- В 3.3«Планирование производства»;
- В 3.4 «Закупки»;
- С 3.5.1 «Производство продукции»;
- С 4.1.1«Удовлетворенность потребителей»;
- С 4.1.2 «Внутренние аудиты»;
- С 4.1.3 «Измерение продукции»;

- В 4.2 «Несоответствующая продукция»;
- В 4.3 «Анализ данных»;
- С 4.4.1 «Корректирующие действия»;
- С 4.4.2 «Предупреждающие действия»;
- В 3.5 «Управление финансами».

Все процессы, используемые при анализе СМК со стороны ВР, взаимодействуют друг с другом. Выходы одних процессов становятся входами других процессов. Разработана графическая модель информационной взаимосвязи и взаимодействия этих процессов, используя методологию функционального моделирования IDEF1. Выходные данные процесса В 2.2 являются входными данными для процессов В 2.1, В 1.1, В 1.2, А 4, что обеспечивает процесс постоянного улучшения.

Составлено описание основных характеристик процессов, используемых при анализе СМК со стороны ВР. Для каждого из выявленных процессов определен владелец, который отвечает за свой процесс. Методом измерения процессов служит внешний и внутренний аудит. Определены выходные данные каждого процесса, которые являются источниками информации для процесса В 2.2. Разработаны критерии оценки процессов, необходимые при анализе результативности функционирования процессов СМК. Для каждого критерия установлены плановые значения, по которым в дальнейшем и будет определяться результативность процесса.

Таким образом, выявлены процессы, используемые при анализе СМК, и описаны основные их характеристики, составлена взаимосвязь и взаимодействие процессов СМК. Это позволило за короткий промежуток времени собрать и подготовить необходимую входную информацию, используемую при анализе СМК со стороны ВР.