

РАЗРАБОТКА МЕТОДИК СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ОСНОВЕ СТАНДАРТИЗАЦИИ И УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

Н.С. Блинова, И.С. Кладченко, А.В. Лучина

ФГБОУ ВО «Донецкий национальный технический университет»

В докладе рассмотрена разработка методик совершенствования менеджмента качества на основе стандартизации и управления рисками с целью улучшения процессов и повышения эффективности работы организации. Оптимизация управления качеством может быть ключевым фактором в достижении успешных результатов и удовлетворения потребностей клиентов.

Качество продукции рассматривается как одно из важных условий развития экономики, от которой зависят темпы промышленного роста страны, эффективность использование трудовых ресурсов, успехи внешней торговли и ее национальный престиж.

Необходимым условием достижения успеха предприятия по производству качественной, а значит, конкурентоспособной продукции, является создание и отладка производственной системы на всех его уровнях. Качество технологического оборудования, приборов, средств контроля непосредственно влияет на качество продукции, что производится. Однако важнейшей задачей любого предприятия является обеспечить отлаженную систему производственных процессов, ведь именно в этом есть перспектива научного обоснования получения качественной готовой продукции [1].

Эффективное управление качеством производственными процессами невозможно без использование статистических методов, способных своевременно, оперативно и объективно отображать изменения в процессе.

Актуальной задачей является постоянное совершенствование производственных процессов, с использованием эффективных методов, к которым, в первую очередь, относятся статистические методы. Поскольку возможных причин возникновения дефектов во время производства продукции может быть бесконечное множество, нужно вовремя обнаружить производственные процессы, которые необходимо улучшить. Необходимо проанализировать модели распределения показателей качества продукции во время их обработки на многочисленных примерах и разработать методику их идентификации. Использовать закономерности распределения действительных показателей качества, важно статистически исследовать подходящий производственный процесс или нет.

Разработка методик совершенствования менеджмента качества на основе стандартизации и управления рисками – это комплексный процесс, который включает в себя ряд этапов и действий; определение основных бизнес-процессов, идентификация целей качества; определение процессов контроля качества; вовлечение заинтересованных сторон; документирование и анализ данных. Путем выполнения этих шагов можно определить основные бизнес-процессы в организации, связанные с качеством продукции или услуг, и далее оптимизировать их для повышения качества продукции или услуг.

Идентификация основных рисков, которые могут повлиять на качество продукции или услуг, является важной частью системы управления качеством.

Некоторые из основных рисков, которые могут возникнуть и оказать влияние на качество продукции или услуг, включают в себя: несоответствие требованиям клиентов, технические проблемы, несоответствие стандартам качества, недостатки поставщиков, изменения в законодательстве и регулировании. Идентификация этих рисков и разработка соответствующих планов по их управлению поможет предотвратить негативное влияние на качество продукции или услуг: исследование и анализ данных о качестве продукции и услуг в вашей отрасли; консультации со специалистами и экспертами в области качества.

При создании планов по управлению рисками необходимо принимать следующие меры предотвращения, мониторинга и реагирования: идентификация рисков; анализ рисков; разработка стратегий управления рисками; мониторинг рисков; реагирование на риски; обучение сотрудников; постоянное совершенствование. Принятие этих мер позволит организации эффективно управлять рисками и минимизировать их воздействие на бизнес.

Проведение обучения сотрудников по новым стандартам и методам управления рисками. Для проведения обучения следует разработать программу, которая будет включать в себя теоретические знания о стандартах и методах управления рисками, а также практические кейсы и упражнения, чтобы сотрудники могли применить полученные знания на практике. Обучение может проводиться как внутри компании силами собственных специалистов, так и с привлечением внешних экспертов и тренеров. Важно обеспечить доступность обучения для всех сотрудников, включая как руководителей, так и исполнителей.

Также необходимо принять меры по оценке эффективности обучения, чтобы убедиться, что сотрудники действительно усвоили новые стандарты и методы управления рисками и готовы их применять в работе.

Внедрение стандартов качества в бизнес-процессы, обеспечение и соблюдение стандартных процедур [2].

Внедрение стандартов качества позволяет повысить эффективность процессов, улучшить качество продукции или услуг, уменьшить издержки и повысить удовлетворенность клиентов. Обеспечение и соблюдение стандартных процедур также помогает снизить риски возникновения проблем и конфликтов в работе, а также улучшает контроль за бизнес-процессами. Это позволяет более точно прогнозировать результаты и обеспечивать стабильность в долгосрочной перспективе.

Внедрение системы мониторинга, для регулярного оценивания эффективности стандартов и методов управления рисками. Эта система позволяет регулярно оценивать эффективность стандартов и методов управления рисками, выявлять проблемы и недостатки, а также вносить необходимые изменения в бизнес-процессы. Система мониторинга может включать различные инструменты, такие как анализ отзывов клиентов, проверки качества продукции или услуг, аудиты систем управления качеством и рисками, мониторинг производительности и т.д. Все эти инструменты позволяют руководству получать регулярную информацию о том, как работает бизнес и насколько эффективны стандарты и методы управления рисками.

Внедрение системы мониторинга позволяет выявлять проблемы и недостатки в работе бизнеса на ранних стадиях, что позволяет своевременно реагировать на них и принимать меры для устранения причин. Таким образом, система мониторинга позволяет обеспечить более эффективное функционирование бизнеса и повысить его конкурентоспособность на рынке.

Сбор обратной связи от сотрудников и клиентов, анализ результатов и принятие мер по совершенствованию менеджмента качества на основе стандартизации и управления рисками. Важно обеспечить конфиденциальность и анонимность при сборе обратной связи, чтобы получить честные и открытые ответы. Анализ результатов обратной связи позволит выявить слабые места в управлении качеством и рисками, а также определить приоритетные направления для улучшения процессов. На основе анализа можно разработать план мероприятий по совершенствованию менеджмента качества, включая стандартизацию процессов и управление рисками.

Стандартизация процессов позволит установить единые стандарты и процедуры для выполнения задач, что поможет улучшить качество продукции или услуг [3].

Проведение регулярных внутренних и внешних аудитов качества для подтверждения соответствия стандартам качества. Они помогают выявлять проблемы и несоответствия в процессах производства, предотвращать ошибки и улучшать эффективность работы.

Внутренние аудиты качества проводятся компанией самостоятельно, с целью оценки соответствия ее процессов и практик стандартам качества. Внутренние аудиты также помогают выявить возможности для улучшения.

Проведение регулярных внутренних и внешних аудитов качества помогает компаниям поддерживать высокие стандарты качества продукции или услуг, улучшать свои процессы и повышать уровень доверия со стороны клиентов.

Внесение корректиров в методики на основе полученного опыта и изменений в бизнес-среде. Это позволяет компании адаптироваться к новым требованиям рынка, повышать эффективность процессов и обеспечивать удовлетворение клиентов. Вот несколько шагов, которые можно предпринять для внесения корректиров в методики на основе полученного опыта и изменений в бизнес-среде: анализ полученного опыта; идентификация изменений в бизнес-среде; осуществление обновлений; оценка результатов; постоянное улучшение [4].

Внесение корректиров в методики на основе полученного опыта и изменений в бизнес-среде позволяет компаниям оставаться конкурентоспособными и удовлетворять потребности своих клиентов.

Документация по всем разработанным методикам и стандартам систем качества должна быть актуальной, систематизированной и легко доступной для всех заинтересованных сторон. Ее целью является обеспечение эффективного применения и постоянного улучшения системы качества в организации.

Разработка системы отчетности, чтобы регулярно представлять руководству информацию о достижениях и проблемах в области качества.

Для разработки системы отчетности о достижениях и проблемах в области качества необходимо выполнить следующие шаги: определить ключевые показатели качества (KPI) и метрики, которые будут отражать уровень достижений и проблем в области качества; разработать формат отчетности; установить регулярность представления отчетности; разработать систему сбора данных для отчетности; обеспечить прозрачность и доступность отчетности для руководства; провести обучение сотрудников, ответственных за представление отчетности, чтобы они правильно собирали и анализировали данные, а также правильно интерпретировали отчеты; установить процедуры обратной связи, чтобы руководство могло задавать вопросы и давать рекомендации по улучшению качества на основе представленной отчетности.

В результате разработки системы отчетности, руководство будет регулярно получать объективную информацию о текущем состоянии качества продукции или услуг, что позволит принимать своевременные управленческие решения для улучшения качества.

Разработка методик совершенствования менеджмента качества – это непрерывный процесс, и важно поддерживать гибкость и адаптироваться к изменениям в организационной среде [5].

Внедрение общей системы менеджмента основанной на методах комплексной стандартизации и управления рисками позволит: создать благоприятные условия для конкурентоспособности предприятия; разработать оптимальную по объему, содержанию и структуре документацию системы менеджмента предприятия, существенно сэкономить затраты на хранение, поддержание в рабочем состоянии документов на стадиях жизненного цикла предприятия; разработать оптимальные по содержанию и структуре документы, которые устанавливают полномочия и ответственность персонала.

Чтобы своевременно отслеживать и анализировать последовательность действий, компания, должна проводить контроль изменений во внешней и внутренней среде. Главное внимание уделять правильной настройке контрольных и информационных систем, их функция заключается в том, чтобы не мешать сотрудникам проводить эксперименты, проверять новые идеи и искать новые возможности. Важное значение имеет механизм обратной связи, с помощью которого получаемая информация о тенденциях развития компании, выявляемых закономерностях и возникающие последовательности в действиях сотрудников доводится до вышестоящих уровней управления.

ВЫВОДЫ

Предложенные методики могут применяться любыми организациями при совершенствовании системы менеджмента; создать условия для улучшения качества продукции, для снижения себестоимости, эффективности производства и процессов, снижения и предупреждения рисков, также для окружающей среды и работников, в том числе для уменьшения сроков поставки на изготовление продукции и затрат на совершенствование.

ПЕРЕЧЕНЬ ССЫЛОК

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>
3. Меньшикова Е.В., Верховская М.В., Криницына З.В., Древаль А.Н. совершенствование системы менеджмента качества предприятия на основе риск-ориентированного подхода // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2020. – № 12-3. – С. 571-577; [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vael.ru/ru/article/view?id=1550>
4. Серенков П.С. Методы менеджмента качества. Методология организационного проектирования инженерной составляющей системы менеджмента качества. – Москва: Дашков и К, 2019. – 490 с.
5. Минько Э. В., Минько А. Э. Менеджмент качества продукции и процессов. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 369 с.

Блинова Н.С. – доцент кафедры управление качеством ФГБОУ ВО «Донецкий национальный технический университет», канд. наук по госуправлению;

Кладченко И.С. – доцент кафедры управления качеством ФГБОУ ВО «Донецкий национальный технический университет», канд. эконом. наук;

Лучина А.В. – студентка ФГБОУ ВО «Донецкий национальный технический университет».