

Комплексное совершенствование процессов системы менеджмента качества ОАО «АГАТ – системы управления»

Афанасьев К.Н.¹, Дешук О.О.²

¹ОАО «АГАТ – системы управления»,

²Белорусский национальный технический университет

При анализе действующей системы менеджмента качества (СМК) ОАО «АГАТ – системы управления» был выявлен ряд несоответствий, таких как несоответствие руководства по качеству и действующих стандартов организации, «входов» и «выходов» процессов, распределение ответственности в рамках процессов, анализа результативности и эффективности и т.д. На основании результатов анализа было принято решение о совершенствовании процессов СМК, на примере основного бизнес-процесса – разработка продукции.

Для решения задачи использовался комплексный подход, включающий технологию моделирования бизнес-процесса, формирования адекватной организационной структуры, разработки методики оценки результативности и эффективности, реализации полного цикла менеджмента качества бизнес-процесса.

Инструментом моделирования была выбрана система функционального моделирования IDEF0/EMTool. Моделирование бизнес-процесса предполагает построение функциональной модели процесса в состоянии «как есть», анализ функциональной модели процесса на соответствие требованиям СТБ ISO 9001 и построение функциональной модели процесса в состоянии «как надо». В ходе анализа функциональной модели бизнес-процесса «Разработка продукции» был выявлен ряд несоответствий. Например: на диаграмме-модуле «системный цикл P-D-C-A» отсутствует функция «Осуществлять сбор и анализ данных, вырабатывать меры по улучшению» (нарушение принципа полного соответствия СТБ ISO 9001 (раздел 5, 8)) и др.

В ходе работы был проведен анализ существующей организационной структуры на адекватность сети процессов и методики оценки результативности. По результатам анализа была построена адекватная организационная структура с матрицей распределения ответственности и разработана модель оценки результативности СМК. Также была разработана модель затрат, которая наглядно демонстрирует затраты необходимые на реализацию бизнес-процесса.

Сформирован и реализован полный цикл менеджмента качества, который включает систему контрольных точек, систему сбора и анализа данных и систему поддержки принятия решений.