

ФОРМИРОВАНИЕ СТРУКТУРНОЙ МОДЕЛИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ

Н.В. Злобина

ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов

Ключевые слова и фразы: качество; модель; повышение качества; процесс; система менеджмента качества.

Аннотация: Предпринята попытка разработать основы формирования системы менеджмента качества организации посредством применения структурной модели, базирующейся на параллельно-последовательном процессе повышения качества услуг организации.

В современных условиях хозяйствования для организаций крайне важным является повышение своей конкурентоспособности посредством, прежде всего, ориентации на обеспечение и повышение качества услуг. Одним из важнейших инструментов обеспечения и повышения качества услуг организации выступает система менеджмента качества, соответствующая требованиям международных стандартов (МС) ИСО серии 9000. Однако, разработка системы менеджмента качества, несмотря на наличие принципов построения, представленных в МС ИСО серии 9000, является достаточно трудоёмким и сложным процессом, предполагающим учёт особенностей функционирования организации. В этой связи, в статье предпринята попытка сформулировать основы построения структурной модели формирования системы менеджмента качества организации.

Построение структурной модели возможно посредством применения параллельно-последовательного процесса повышения качества услуг организации [3]. Данный процесс ориентируется, прежде всего, на командную работу представителей организации, нацеленных на повышение качества её услуг. Процесс повышения качества услуг организации можно представить в виде трёх этапов, для руководства и осуществления каждого из которых предполагается использовать специальные команды, взаимодействие которых представлено на рис. 1.

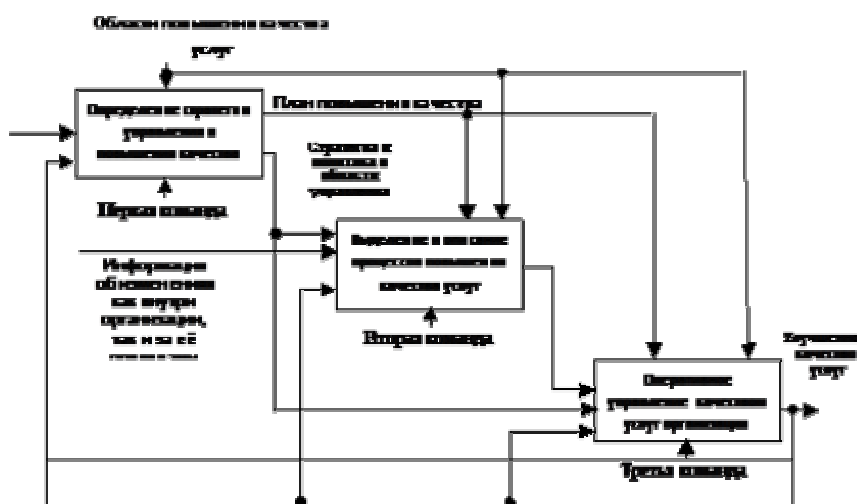


Рис. 1. Параллельно-последовательный процесс повышения качества услуг организации

Первую команду, обеспечивающую определение стратегии и политики организации в области качества представляет высшее руководство организации [1]. Эта команда формирует

цели повышения качества услуг организации, согласовывает и утверждает программу работ и доводит её до заинтересованных структурных подразделений и лиц. В дальнейшем первая команда осуществляет стратегическое руководство всей работой, управление моделью механизма, контролирует выполнение программы работ, при необходимости разрешает конфликтные и спорные вопросы.

Результатом работы первой команды выступает стратегия и политика организации в области качества.

Вторая команда предназначена для выделения и описания основных процессов обеспечения и повышения качества услуг организации. Команда формируется из руководителей соответствующих структурных подразделений, ответственных за следующие этапы:

- изучение запросов потребителей;
- планирование мероприятий по повышению качества услуг организации;
- оценка своих возможностей, в том числе потенциальных;
- разработка корректирующих и предупреждающих действий по эффективному управлению качеством услуг организации.

В процессе описания процессов команда последовательно выполняет следующие действия:

- выделение процессов, в том числе присвоение процессам наименования, т.е. разработка карты процессов;
- назначение владельцев процессов;
- идентификация входов, выходов, ресурсов и управляющих воздействий по каждому процессу;
- определение последовательности реализации и взаимодействия процессов.

Результатом работы этой команды являются идентифицированные процессы повышения качества услуг организации, перечень и сведения о которых передаются третьей команде для оперативного управления.

Третья команда осуществляет оперативное управление качеством услуг организации. В рамках этой работы детализируются результаты работы других команд. В составе команды работают исполнители процессов и мероприятий по оперативному управлению качеством услуг организации. Координирующую функцию работы третьей команды может выполнять отдел управления качеством организации.

Результатом работы третьей команды является улучшенное качество услуг организации.

Таким образом, командный подход к работе по повышению качества услуг организации позволяет реализовать такие принципы построения систем менеджмента качества и TQM, как лидерство руководителя, вовлечение персонала, информация, основанная на фактах, постоянное улучшение, процессный подход.

Для дальнейшей разработки системы менеджмента качества организации полезным будет формирование структурной модели на основе методологии функционального моделирования «IDEF0», которая является рациональной и позволяет обеспечить управление процессами системы с помощью современных информационных технологий [1].

Применение данной методологии при формировании структурной модели системы менеджмента качества организации позволяет сгруппировать процессы системы по материальным или информационным потокам и провести разбивку процессов в следующей последовательности:

- моделирование общего процесса формирования системы менеджмента качества организации (макропроцесса) как совокупности взаимосвязанных процессов и видов деятельности организации в управляемых условиях и посредством определённых ресурсов в рамках областей повышения качества, использующих внешнюю информацию в результате, предназначенный для потребителя и определение его взаимодействия с процессами внешних сторон;
- разработка группы процессов формирования системы менеджмента качества организации, как нескольких процессов, объединённых на основании процессно-ориентированного подхода, применяемого при построении систем менеджмента качества и внедрении принципов TQM (Всеобщего управления качеством);
- моделирование системообразующих процессов формирования системы менеджмента качества организации;
- моделирование основных и вспомогательных процессов (подпроцессов);

– моделирование процессов низших уровней.

Согласно методологии «IDEF0», для дальнейшего построения структурной модели формирования системы менеджмента качества организации целесообразно провести декомпозицию макропроцесса на семь системообразующих процессов:

- 1) принятие управленческих решений;
- 2) определение и анализ областей повышения качества услуг организации;
- 3) управление качеством услуг организации;
- 4) обеспечение ресурсами;
- 5) связь с потребителями услуг;
- 6) мониторинг и анализ повышения качества услуг организации;
- 7) связь с поставщиками.

M4

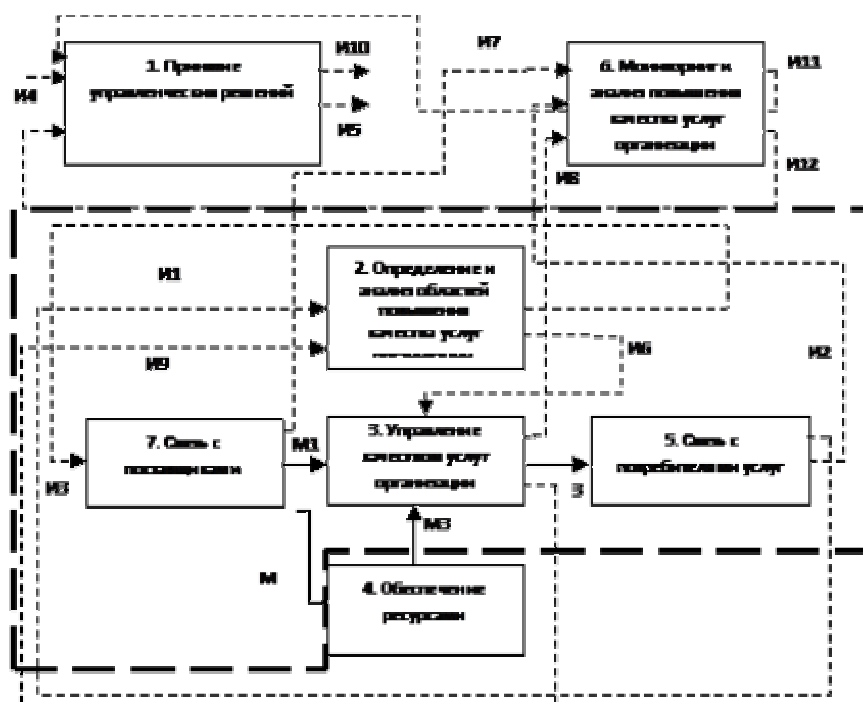


Рис. 2. Структурная модель формирования системы менеджмента качества организации (уровень системообразующих процессов)

За основу идентификации процессов формирования системы менеджмента качества организации был взят процессно-ориентированный подход (рис. 2).

Таким образом, предложенный параллельно-последовательный процесс и структурная модель могут выступить предпосылками формирования системы менеджмента качества организации, которые предполагают не только тесное взаимодействие сторон, заинтересованных в повышении качества услуг организации, но и параллельную работу команд по выработке эффективных управленческих решений в области менеджмента качества с учётом требований всех заинтересованных сторон.

Список литературы

1. Злобин, Э.В. Управление качеством услуг образовательной организации : монография / Э.В. Злобин, С.В. Мищенко, Б.И. Герасимов. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004. – 86 с.
2. «Методы разработки, внедрения на предприятии и подготовки к сертификации Системы Менеджмента Качества на основе МС ИСО 9001:2000» : учеб. пособие [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.iso90002000.narod.ru>
3. Мищенко, С.В. Формирование системы менеджмента качества образовательных услуг университета / С.В. Мищенко, С.В. Пономарёв, Н.П. Пучков, Ю.А. Ахохов, С.В. Григорьева, Э.В. Злобин // Вестник Тамбовского государственного технического университета. – Т. 8. – № 4. – 2002.

Formation Structural Model of Quality Management System of the Organization

N.V. Zlobina

Tambov state technical university, Tambov

Key words and phrases: quality; improvement of quality; quality management system; process; model.

Abstract: In article attempt to develop structural model of formation of system of a quality management of the organization on the basis of application of parallel-serial process of improvement of quality of its services is undertaken.

© Н.В. Злобина, 2009