

УДК 658.5.012.7

РОЛЬ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА В УПРАВЛЕНИИ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Курочкина Е.А.

Научный руководитель ст.преподаватель Мерзликина Н.В.

Политехнический институт СФУ

В современном мире система менеджмента качества по стандарту серии ISO 9000 становится все более незаменимой для различного рода организаций. Она помогает им регулировать не только деятельность в области качества продукции или услуги, а также и в других сферах. Темой моей дипломной работы стала разработка процессов СМК для ООО «КрасТЭМ». ООО «КрасТЭМ» - единственный центр трудовой реабилитации инвалидов по зрению на территории Красноярского края. Главной целью деятельности предприятия является приобщение к труду инвалидов по зрению, создание условий, обеспечивающих социальную защиту инвалидов, а также производство и реализация товаров с целью удовлетворения общественных потребностей, получение прибыли и обеспечение финансирования деятельности Всероссийского общества слепых.

В данной организации достаточно давно не обновлялись данные о качестве, а также отсутствовала постоянная актуализация документации. Отсутствие стабильно функционирующей и обновленной документации влияло на внутренний документооборот и обмен информацией. Данные постоянно дублировались, необходимые документы приходилось подолгу искать, обращаясь за помощью в смежные отделы, что значительно усложняло работу и увеличивало сроки выполнения заданий. Особенно отсутствие упорядоченной системы документации влияло на бухгалтерию, так как сотрудники не успевали справляться со всем объемом документации без дублирования.

Для устранения данной проблемы было решено использовать средства и методы управления качеством. Для начала необходимо было выявить наиболее слабые места в деятельности компании. Оптимальным вариантом стало проведение планерки, где руководителям подразделений была предложена идея об оптимизации их работы, путем применения системы менеджмента качества и разработки процессов, наиболее полно охватывающий все проблемные зоны организации. В течение недели руководители предоставили свои пожелания по оптимизации работы их подразделений.

Как и предполагалось ранее, наиболее распространенной проблемой стало отсутствие системы документооборота.

Для начала была актуализирована вся документация по качеству, включая обязательные документированные процедуры и руководство по качеству. Также была переработана матрица ответственности. Первоначальный вариант матрицы нарушал распределение ответственности в организации, а именно дублировал некоторые функции и неверно распределял ответственность между руководителями и подчиненными. Согласно матрице ответственность за управление документацией и записями, а также контроль их исполнения лежит на представителе руководства по качеству, по совместительству им является коммерческий директор. Таким образом, именно он и будет являться владельцем процесса. После актуализации матрицы ответственности были переизданы обязательные процедуры, т.к. было выявлено большое количество несоответствий. Были внесены изменения в процедуры, связанные с организацией производства и жизненным циклом продукции.

Следующим этапом стала актуализация информационного обеспечения документооборота. Ранее обмен документацией между подразделениями происходил с

помощью сетевой папки обмена, но очень часто документы терялись, либо удалялись по ошибке. Также был затруднен поиск нужной документации. Во-первых, была обновлена папка обмена: все документы теперь распределялись по папкам подразделений, а не по фамилиям работников, а также были ограничены права на удаление и редактирование документов со стороны других работников. На компьютерах всех работников были созданы дублирующие папки, в которых хранится вся отправленная документация согласно датам отправки. Все основополагающие документы также дублируются в печатном виде и хранятся по подразделениям. Были применены методы 5S по оптимизации рабочего пространства, а именно упорядочивание стеллажей. Ранее стеллажи были распределены по типу документации и году, а сейчас было принято решение архивировать всю документацию старше пяти лет в постоянный архив, а документацию трехлетней давности архивировать в отдельное место, чтобы с одной стороны упростить доступ к поиску недавней информации, а с другой стороны, при необходимости сразу обратиться к тем документам и найти необходимые данные. Стеллажи были организованы в порядке распределения временной давности, а также систематизированы по взаимодействию с подразделениями и внешними организациями. В будущем планируется создание электронной базы данных для постоянного хранения документации.

Были внесены изменения и на информационном сайте компании. Документация должна не просто функционировать среди подразделений, она также должна быть инструментом для эффективного взаимодействия с рабочими. Поэтому было принято решение не только размещать всю необходимую информацию и новые документы для персонала на информационных стендах в цехах, но и на сайте. Был создан специальный раздел для персонала организации, где публикуются все последние изменения в документации, а также информация о новых мероприятиях и приказах.

В области производства продукции будут разработаны процессы по оптимизации работ, а также соответствующая документация. В ближайшее время будут обновлены, либо актуализированы все стандарты и нормативные документы, которые используются на предприятии. Также предполагается пересмотр процедуры идентификации документации, идентификация внесенных изменений и т.п.

В цехах планируется видоизменить информационные стенды, пересмотреть их размещение в целях повышения удобства персонала. Для данной работы также будут применены методы 5S.

Входом процесса будет являться вся поступающая или создаваемая документация, в независимости от ее актуальности и полноты. Выходом процесса назначаем упорядоченную систему документации, распределенную по ее назначению и проанализированную на актуальность и достоверность. Результатом разработки процесса станет наличие актуальных документов и записей в местах использования. Методом измерения результативности процесса будет сбор за отчетный период случаев наличия неактуальных документов и неидентифицируемых записей в местах использования. Также будут проводиться мероприятия по устранению причин и несоответствий в данном процессе.

Таким образом, система менеджмента качества и инструменты качества сыграли важную роль не только в обеспечении качества в организации, но и показали результаты во всех подразделениях. Сейчас, благодаря СМК налаживается стабильный документооборот, что приводит к оптимизации рабочей деятельности, а также повышает качество обслуживания потребителей и взаимодействия с поставщиками. Разработка процесса управления документацией позволит в ближайшем будущем снизить количество неактуальной информации, а также позволит оптимизировать обмен информацией с работниками в цехах. Принимая во внимание специфику

организации, можно сказать, что данный процесс со временем окажет влияние и на внедрение новых технологий и разработок, посредством наличия действенной и гармонизированной системы документации.

Разработка последующих процессов в организации будет взаимодействовать с данным процессом, а значит, для организации разработка и поддержание стабильной системы документооборота является ключевым моментом.

Список использованных источников:

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 224 с.
2. Горбашко Е.А. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2008. – 384с.
3. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 352 с.
4. Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: Учебник для вузов/ Под редакцией М.М.Кане. – СПб.: Питер, 2009. – 560с.
5. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством: Учебное пособие. – М.: Высшая школа, 2010. – 334с.