

ОСОБЕННОСТИ СЛУЖБЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ

© 2021 Ю. П. Преображенский, О. Н. Чопоров, Е. Ружицкий

Воронежский институт высоких технологий (Воронеж, Россия)

Воронежский государственный технический университет (Воронеж, Россия)

Панъевропейский университет (Братислава, Словакия)

В статье рассматриваются особенности службы менеджмента качества организации. Показана совокупность применяемого инструментария. Показано, каким образом происходит управление ключевыми процессами.

Ключевые слова: менеджмент, организация, качество, стратегия, управление.

Во многих организациях стремятся к тому, отслеживать качество производимой продукции [1, 2].

Происходит формирование специальных систем, позволяющих управлять качеством. Каким образом мы можем создать корпоративную стратегию организации?

Это может быть сделано за счёт того, что в рамках согласованной системы стратегии будут объединены по разным уровням компании [3].

Важно учитывать, что объединение должно осуществляться на базе метода дедукции. Компания будет приходить к обозначенным целям вследствие того, происходит выполнение намеченных стратегий. Бывают такие случаи, в которых выбранный вид стратегии и не может быть осуществлен в организации [4, 5].

Почему такие ситуации наблюдаются? Например, стратегический анализ был проведён неверным образом. Также во внешней среде возникают такие изменения, которые трудно было предусмотреть [6, 7].

Кроме того, при реализации стратегии существующий в организации потенциал руководящий состав не может правильным образом использовать [8].

Анализ проблемы, связанных с тем, что ни происходит выполнение стратегии в организации, можно увидеть на рисунке 1. Важно исходить из того, что применяются соответствующие инструменты и материалы в ходе формирования и работы службы менеджмента качества (СМК).

Их совокупность приведена на рисунке 2. На рисунке 3 можно увидеть ключевые документы в СМК, а также их возможные формы. Какие могут быть основные показатели, связанные с качеством и результативностью бизнес-процессов?

Прежде всего, обращают внимание на дефекты, сбои и ошибки. Также следует отслеживать своевременным образом исполнение бизнес-процесса. Важной составляющей является результативность.

Также необходимо следить за стоимостью и трудоемкостью бизнес-процессов. Наконец, представляет практически важный интерес рассмотрение тех параметров, которые будут относиться к создаваемым продуктам.

На рисунке 4 можно увидеть систему показателей компании. Управление ключевыми процессами в СМК проиллюстрировано на рисунке 5.

Каким образом можно обеспечить исполнение и этап контроля в процессе? Прежде всего, процесс должен быть эффективным образом выполнен [9, 10]. Для этого должны быть приложены все усилия со стороны исполнителей и владельца процесса. К последнему стекается вся информация от исполнителей [11].

Также важно записями в процессе управлять. Это может быть сделано с учетом

Преображенский Юрий Петрович – Воронежский институт высоких технологий, канд. техн. наук, профессор, Petrovich@vvt.ru.

Чопоров Олег Николаевич – Воронежский государственный технический университет, профессор, choporov_oleg@mail.ru.

Ружицкий Евгений – Панъевропейский университет, канд. техн. наук, доцент, rush_evg_br53@yandex.ru.

соответствующего ГОСТ. Должны быть реализованы предупреждающие действия, которые выполняются регулярным образом.

По процессу ведется поддержка оперативного контроля. Это осуществляется со стороны владельца процесса [12].

Если требуется, то он будет реализовывать корректирующие воздействия. Они могут быть связаны с тем, что клиенты имеют какие-то претензии.

По тому, насколько цели и показатели в процессах были достигнуты, формируется

соответствующий отчет. Что в него можно включить?

В рамках обозначенных периодов по показателям процессов указываются фактические значения.

Происходит оценка того, насколько они относительно планов значения будут отклоняться. На рис 6 показано, какие в организации существуют блоки информационных потоков [13].

Таким образом, реализация рассмотренных составляющих в СМК позволит повысить эффективность работы организации.

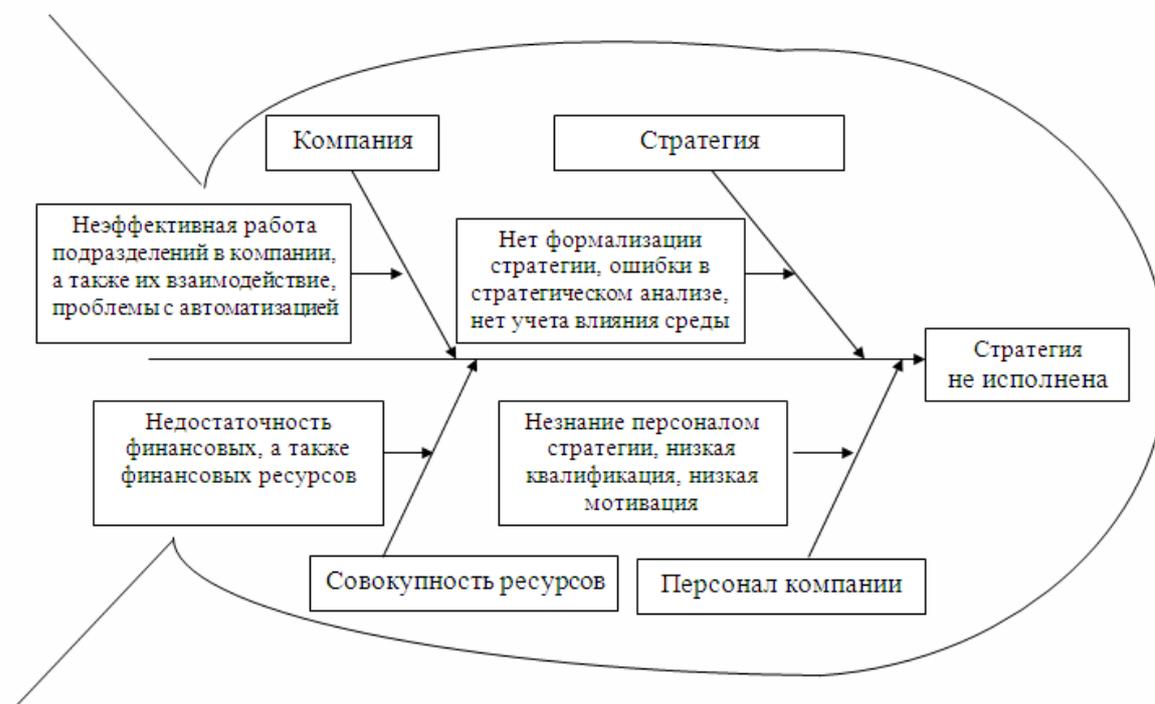


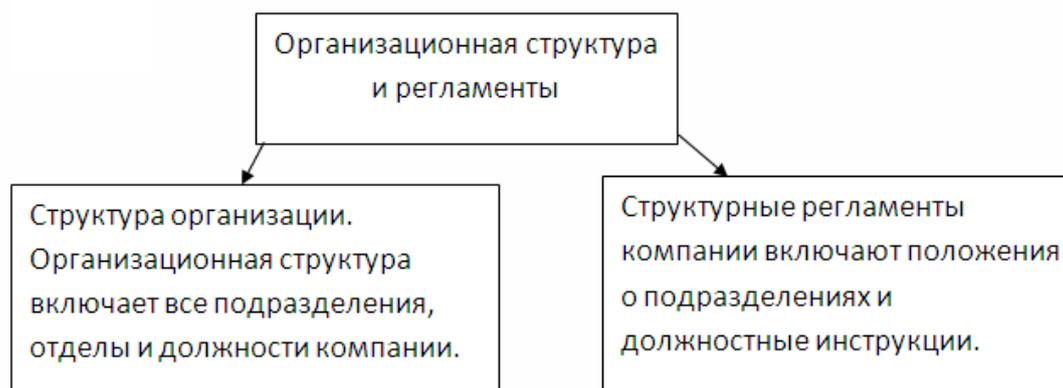
Рисунок 1. Схема Исикавы, иллюстрирующая проблему «Стратегия не выполняется»



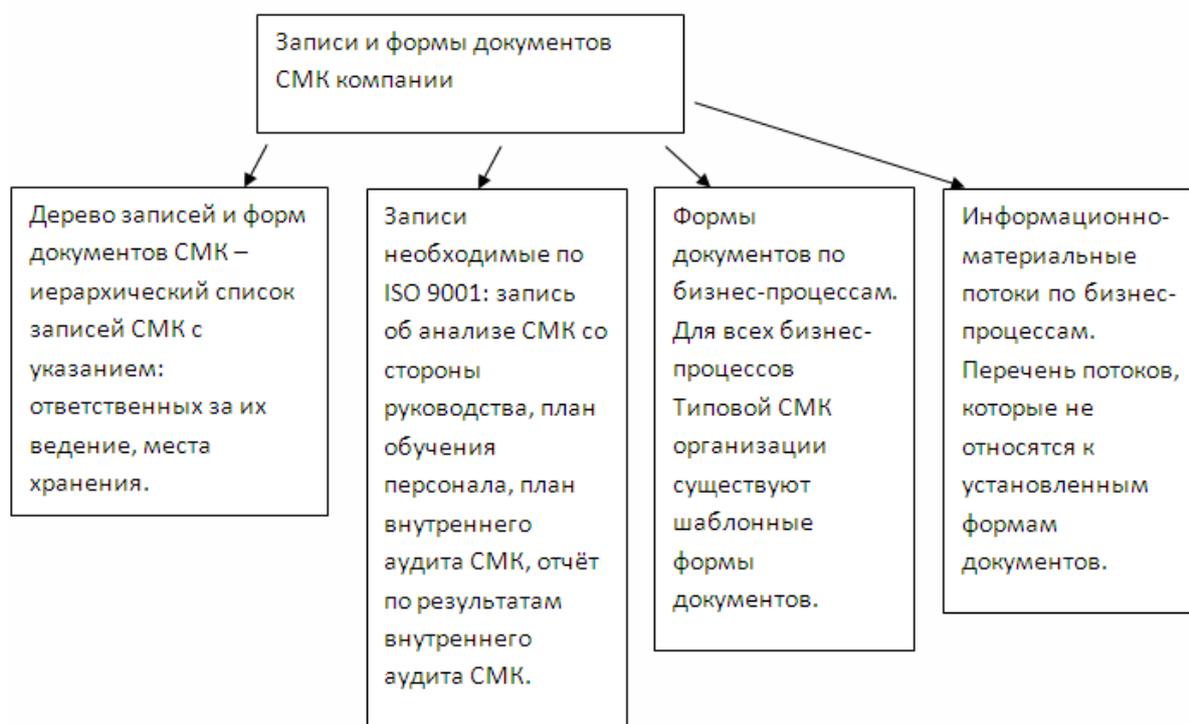
Рисунок 2. Совокупность инструментария в СМК



а)



б)



в)

Рисунок 3. Иллюстрация ключевых компонентов СМК



Рисунок 4. Система показателей компании

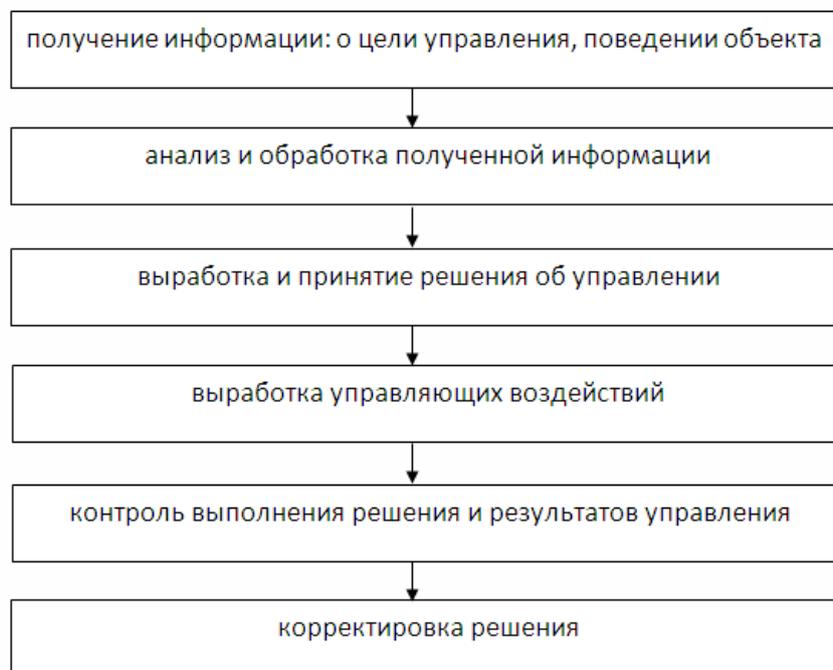


Рисунок 5. Ход управления ключевыми процессами в СМК



Рисунок 6. Блоки информационных потоков в СМК

ЛИТЕРАТУРА

1. Мельникова Т. В. О разработке и моделировании АРМ менеджера управления проектами / Т. В. Мельникова, А. П. Преображенский // Современные проблемы экономики и менеджмента. Материалы международной научно-практической конференции. – 2016. – С. 204-207.

2. Lvovich I. Ya. Modeling of control process of industrial organizations based on rating approach / I. Ya. Lvovich, Ya. E. Lvovich, A. P. Preobrazhenskiy, Yu. P. Preobrazhenskiy, O. N. Choporov // Modeling, Optimization and Information Technology. – 2020. – Т. 8. – № 3 (30). – С. 34-35.

3. Львович К. И. Алгоритмизация принятия решений при управлении образовательной системой дуального обучения персонала инфокоммуникационных комплексов / К. И. Львович, Ю. П. Преображенский // Моделирование, оптимизация и информационные технологии. – 2020. – Т. 8. – № 2 (29). – С. 23-24.

4. Кострова В. Н. Оптимизация распределения ресурсов в рамках комплекса общеобразовательных учреждений / В. Н. Кострова, Я. Е. Львович, О. Н. Мосолов // Вестник Воронежского государственного технического университета. – 2007. – Т. 3. – № 8. – С. 174-176.

5. Управление региональными экономическими системами в условиях модернизации / Т. М. Глушанок [и др.]. – Саратов, 2013. – 197 с.

6. Преображенский Ю. П. Об использовании информационных систем в управлении организациями / Ю. П. Преображенский // Инновационные доминанты социально-трудовой сферы: экономика и управление. Материалы ежегодной международной научно-практической конференции по проблемам социально-трудовых отношений.

Ред. коллегия: А. А. Федченко, О. А. Колесникова. – 2019. – С. 245-247.

7. Преображенский Ю. П. О задачах автоматизации в производственных процессах / Ю. П. Преображенский // Современные материалы, техника и технология. сборник научных статей 10-й Международной научно-практической конференции. Курск, 2020. – С. 292-295.

8. Преображенский Ю. П. О развитии компаний на базе инновационных подходов / Ю. П. Преображенский // Исследование инновационного потенциала общества и формирование направлений его стратегического развития. сборник научных статей 8-й Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – 2018. – С. 41-45.

9. Соколова Е. С. Алгоритмизация мультиагентного обучения с подкреплением в теоретико-игровых задачах поиска оптимальных стратегий / Е. С. Соколова, К. А. Разинкин // Моделирование, оптимизация и информационные технологии. – 2020. – Т. 8. – № 1 (28). – С. 21-22.

10. Орлова Д. Е. Алгоритмы координации при управлении крупномасштабными проектами / Д. Е. Орлова, В. А. Чертов, С. И. Сигарев, С. С. Кочедыков // Моделирование, оптимизация и информационные технологии. – 2020. – Т. 8. – № 2 (29). – С. 31-32.

11. Агапова Е. Г. Исследование имитационной модели предприятия ООО «Спецавтотранс-ДВ» / Е. Г. Агапова // Наука Красноярья. – 2020. – Т. 9. – № 2-4. – С. 7-11.

12. Агапова Е. Г. Построение финансовой модели предприятия ООО «Спецавтотранс-ДВ» / Е. Г. Агапова // Наука Красноярья. – 2020. – Т. 9. – № 4-4. – С. 32-38.

13. Гоян В. И. Рейнжиниринг и его место в жизненном цикле информационной системы / В. И. Гоян, Е. З. Никонова // International Journal of Advanced Studies. – 2019. – Т. 9. – № 1-2. – С. 45-51.

THE FEATURES MANAGEMENT SERVICE COMPANY QUALITIES

© 2021 Yu. P. Preobrazhenskiy, O. N. Choporov, E. Ruzhicky

Voronezh Institute of High Technologies (Voronezh, Russia)

Voronezh State Technical University (Voronezh, Russia)

Pan-European University (Bratislava, Slovakia)

The paper discusses the features of the organization's quality management service. The set of tools used is shown. It is shown how the key processes are managed.

Key words: management, organization, quality, strategy, management.