

УДК 338

## ПРОЦЕССНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРОДУКЦИИ

*Яковина Е.Ю., студентка 3 курса факультета управления  
качеством  
Научный руководитель – Худякова Т.С., старший преподаватель  
ФГБОУ ВО УрГЭУ*

**Ключевые слова:** процессный подход, преимущества процессного подхода к менеджменту, система менеджмента качества, управление качеством, повышение конкурентоспособности.

*В данной статье рассматриваются преимущества внедрения процессного подхода в организациях. Качество и стоимость продукции – главные факторы конкурентоспособности организации, поэтому ими необходимо управлять. Одним из инструментов эффективного и результативного управления качеством и издержками является процессный подход.*

Проблемы повышения качества продукции и снижения издержек ее производства являются ключевыми для любой организации в конкурентной среде, особенно в условиях ограниченных ресурсов и возрастающих требований потребителей. Решение данных проблем невозможно без внедрения в организации системы менеджмента качества (СМК), основанной на процессном подходе к менеджменту. Сегодня внедрение СМК способствует не только повышению удовлетворённости потребителей и, следовательно, повышению конкурентоспособности организации, но признается одним из высокоэффективных рыночных инструментов развития.

Управлять качеством необходимо на каждом этапе жизненного цикла продукции и услуг. В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, для эффективного поддержания конкурентного статуса организация должна планировать и внедрять процессы жизненного цикла продукции и услуг, а также обеспечивать соответствие этих процессов, продукции и услуг установленным техническим требованиям.

Процессный подход необходим для разработки, внедрения и улучшения результативности системы менеджмента качества, роста

удовлетворенности потребителя посредством выполнения его требований. Данный принцип включает в себя систематическое определение и менеджмент процессов и их взаимодействия таким образом, чтобы достигать намеченных результатов в соответствии с политикой в области качества и стратегическим направлением организации [1].

Соответствующие и предсказуемые результаты получаются эффективнее и результативнее, когда деятельность предоставляется и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как целостная система. Процессный подход позволяет определить необходимое количество ресурсов для выполнения процесса, а также распределить ответственность, полномочия и взаимодействия сотрудников по управлению процессом.

Применение процессного подхода на предприятии позволяет:

- повысить возможности, сосредоточить усилия на ключевых процессах и возможностях для улучшения;
- рассматривать процессы с точки зрения добавления ими ценности;
- получать соответствующие и предсказуемые результаты на выходе;
- управлять процессами и их взаимосвязями для резкого и эффективного достижения целей организаций в области качества;
- улучшать процессы на основе оценивания данных и информации;
- управлять рисками, которые могут повлиять на результат процессов и на результаты СМК [2].

При процессном подходе к управлению станет возможным использование обратной связи не только с внешним потребителем, но и с внутренним получателем выходов каждого процесса (сотрудником организации), так как процессное управление выстраивает, прежде всего, горизонтальные связи и улучшает взаимодействия между сотрудниками разных отделов, подразделений организации [3, с. 129].

Помимо этого, внедрение процессного подхода открывает дорогу российским предприятиям на международные рынки, так как за рубежом гарантом надёжности организации является наличие СМК, сертифицированной на соответствие требованиям стандарта ИСО 9001:2015. Необходимо постоянно совершенствовать и улучшать уровень качества, как продукции, так и процессов её жизненного цикла.

*Библиографический список*

1. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.- М.: Национальный стандарт Российской Федерации.
2. ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015. Системы менеджмента качества. Требования.- М.: Национальный стандарт Российской Федерации.
3. Холод, Л.Л. Методы и инструментарий реализации процессного подхода / Л.Л. Холод, Е.Ю. Хрусталева // Знание. Понимание. Умение.- 2007.- N4.- . С.126 – 135.

**PROCESS MANAGEMENT AS TOOL OF INCREASING QUALITY AND COMPETITIVENESS OF PRODUCTION***Yakovina E.YU.*

**Key words:** *process approach, advantages of process approach to management, quality management system, quality management, enhancing competitiveness.*

*This article discusses the advantages of implementing a process approach in organizations. Quality and cost of production are the main factors of the organization's competitiveness, therefore they must be managed. One of the tools for effective and efficient quality management and costs is the process approach.*