

процесса от нуля. Если выявлено, что по результатам оценивания смещения и сходимости контрольный процесс признан неприемлемым, изменяют средства контроля, вносят изменения в операции контроля.

Требования международных стандартов на системы менеджмента качества коррелируются с требованиями к метрологическому обеспечению производства, поэтому описанная процедура оценки качества контрольных процессов может стать элементом системы мониторинга качества всех процессов, продукции и персонала машиностроительного предприятия.

### **Библиографический список**

1. Бондарева, Г.И. Построение современной системы качества на предприятиях технического сервиса / Г.И. Бондарева // Сельский механизатор. – 2017. – № 8. – С. 34-35.

2. Шкаруба, Н.Ж. Современные организационные подходы к метрологическому обеспечению ремонтного производства / Н.Ж. Шкаруба // Вестник ФГОУ ВПО МГАУ. – 2013. – № 3 (59). – С. 41-44.

3. Леонов, О.А. Организация и метрологическое обеспечение входного контроля на предприятиях технического сервиса: монография / О.А. Леонов, Н.Ж. Шкаруба, Ю.Г. Вергазова, У.Ю. Антонова. – Иркутск: Издательство ООО «Мегапринт», 2017. – 122 с.

4. Шкаруба, Н.Ж. Анализ основных элементов системы менеджмента измерений / Н.Ж. Шкаруба, Е.А. Левщанова // Международный технико-экономический журнал. – 2014. – № 5. – С. 41-46.

5. Шкаруба, Н.Ж. Оценка сходимости и воспроизводимости измерительного процесса при дефектации диаметров шеек коленчатого вала / Н.Ж. Шкаруба // Вестник ФГОУ ВПО МГАУ. – 2015. – № 1 (65). – С. 42-46.

УДК 006.91

### **ПОСТАНОВКА МЕНЕДЖМЕНТА ПРОЦЕССОВ СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ АПК**

*Самордин Андрей Николаевич, руководитель отдела Департамента контроля и проверки выполнения решений Правительства Российской Федерации*

*Аннотация.* Рассмотрены основные преимущества реализации процессного подхода на основе требований стандартов серии ИСО 9000. Представлены основные этапы и разработана блок-схема алгоритма реализации процессного подхода на сервисных предприятиях АПК.

*Ключевые слова:* процессный подход, система менеджмента качества, менеджмент процессов.

В формирующейся на новых подходах ИТС АПК значительную роль будут играть дилерские центры и предприятия технического сервиса. Обеспечение качества услуг и эффективного функционирования указанных предприятий становится необходимым условием решения многочисленных проблем АПК, накопившихся в последние годы [1].

Процессный подход впервые реализован в 2000 году в третьей версии стандартов ИСО серии 9000. Согласно этой версии стандартов, при разработке и внедрении системы менеджмента качества работа организации рассматривается как сеть взаимодействующих процессов. При таком подходе управление организацией и обеспечение качества продукции или услуг осуществляется путем управления сетью процессов [2]. Такой подход стал концептуальной основой стандартов ИСО серии 9000 не только третьего поколения, но и последующих версий.

Процессный подход пришел на смену функционального управления организацией. Основным преимуществом процессного подхода по сравнению с функциональным управлением является устранение межфункциональных барьеров, позволяющее обеспечить эффективное управление системой процессов организации и получить максимальный эффект от ее деятельности. Еще одним фактором, свидетельствующим об преимуществе процессного подхода, является его широкое применение не только в системе менеджмента качества, но и в других системах менеджмента [3]. Внедрение процессного подхода позволяет не только наладить и оптимизировать процессы управления в организации, но и получить значительный экономический эффект [4, 5].

Основным нормативно-методическим документом, регламентирующим деятельность по анализу, идентификации и менеджменту процессов организации являются рекомендации ВНИИС Р 50-601-46-2004. На основе указанных рекомендаций и требований национального стандарта ГОСТ ISO 9001–2015 разработан алгоритм для реализации процессного подхода в сервисном центре АПК, представленный на рисунке.

Практическая реализация процессного подхода при внедрении СМК сервисного предприятия АПК начинается с этапа идентификации процессов. Для каждой конкретной организации структура и состав процессов будет индивидуальной, так как зависит от особенности деятельности организации, виды выпускаемой продукции и предоставляемых услуг ее размера и многих других факторов.



**Блок-схема алгоритма реализации процессного подхода  
в сервисном центре**

В соответствии с составленным алгоритмом (рис.), после формирования системы процессов следует планирование процессов. В результате планирования устанавливаются измеримая цель каждого процесса и показатели, от которых зависит достижение поставленной цели. В качестве таких показателей могут быть использованы показатели эффективности и результативности. Для каждого процесса на каждом уровне системы менеджмента качества должны быть установлены входы, выходы, механизмы и ресурсы, необходимые для достижения целей процесса. Завершением данного этапа является разработка документированной процедуры или спецификации процесса.

После завершения этапа планирования следует обеспечение процессов. Деятельность по обеспечению запланированного уровня качества процесса может включать как разовые действия (закупка оборудования, обучение персонала и др.), так и многократно повторяющиеся действия

(предупредительный ремонт оборудования, обеспечение производственной среды и т.д.).

Четвертый шаг – управление процессами. Этот этап необходим для того, чтобы поддерживать процесс системы и его показатели в установленных границах. Необходимо своевременно и эффективно отслеживать изменения в процессе и, в случае, выхода показателей процесса за установленные границы разрабатывать и применять соответствующие корректирующие мероприятия.

Процессный подход предусматривает не только корректирование и устранение несоответствий по процессу, но и разработку мероприятий для улучшения процесса в соответствии с целями улучшения (завершающий этап). Главным и важнейшим показателем улучшения процесса является достижение поставленной на этапе планирования цели конкретного процесса.

Предложенный алгоритм внедрения процессного подхода на сервисных предприятиях АПК, позволит осуществить переход от функционального управления к процессному.

#### **Библиографический список**

1. Бондарева, Г.И. Оценка экономической эффективности функционирования системы менеджмента качества на ремонтных предприятиях / Г.И. Бондарева, О.А. Леонов, Н.Ж. Шкаруба, Ю.Г. Вергазова // Научный результат. Серия: Технология бизнеса и сервиса. – 2016. – Т. 2. – № 1 (7). – С. 51-56.
2. Леонов, О.А. Управление качеством производственных процессов и систем: учебное пособие / О.А. Леонов, Н.Ж. Шкаруба, Ю.Г. Вергазова, П.В. Го-линицкий. – Москва: РГАУ-МСХА, 2018. – 182с.
3. Леонов, О.А. Качество сельскохозяйственной техники и контроль при ее производстве и ремонте / О.А. Леонов, Г.И. Бондарева, Н.Ж. Шкаруба, Ю.Г. Вергазова // Тракторы и сельхозмашины. – 2016. – № 3. – С. 30-32.
4. Бондарева, Г.И. Эффективность внедрения системы качества на предприятиях технического сервиса АПК / Г.И. Бондарева, О.А. Леонов, Н.Ж. Шкаруба, Ю.Г. Вергазова // Сельский механизатор. – 2016. – № 4. – С. 34-35.
5. Leonov, O.A. Development of the management system for metrological assurance of measurements / O.A. Leonov, N.Zh. Shkaruba // JOP Conference Series: Metrological Support of Innovative Technologies. – 2020. – P. 32010.
6. Эйдис, А.Л. Менеджмент в АПК. Учебное пособие. /А.Л. Эйдис, Б.А. Нефедов, З.Ф Садыкова // - М.: Издательство Столичная типография. – 2008. –340 с.