

Список литературы

1. Бардышев О.А., Коценко Н.В. Интенсификация использования парка строительных машин. — Л.: ЛДНТП, 1996. — 28 с.
2. Дрезман Р.И. Организация планово-предупредительного ремонта автомашин // Борьба за технику. — 1983. — № 21–22. — С. 40–42.
3. Рекомендации по организации технического обслуживания и ремонта строительных машин. — М.: Стройиздат, 1988. — 92 с.
4. Некоторые проблемы разработки автоматизированной системы управления парком строительных машин / Г.И. Рацкевич, Л.Ф. Манаков, Б.Г. Ким, Ю.И. Севастьянов // Применение ЭВМ и оптимизация в науке и производстве: тезисы докладов конференции. — Новосибирск, 2005. — С. 27–30.

5. Апатенко А.С. Повышение эффективности работы культуртехнических агрегатов с учетом надежности базовых и агрегируемых машин: дис. ... канд. техн. наук. — М.: МГУП, 2005. — 168 с.

6. Техническое обслуживание, ремонт и обновление сельскохозяйственной техники в современных условиях / В.И. Черноиванов, С.А. Горячев, Л.М. Пильщиков, И.Г. Голубев. — М.: ФГНУ «Росинформагротех», 2008. — 146 с.

7. Формирование инфраструктуры инженерно-технологических услуг сельским товаропроизводителям / В.И. Черноиванов, С.А. Горячев, Е.В. Щеглов, Н.В. Краснощеков, В.П. Лялякин, И.Г. Голубев. — М.: ФГНУ «Росинформагротех», 2010. — 192 с.

8. Оптимизация инфраструктуры ремонтно-обслуживающей базы АПК / В.И. Черноиванов, С.А. Горячев, Л.М. Пильщиков, М.В. Назаров, И.Г. Голубев. — М.: ФГНУ «Росинформагротех», 2007. — 52 с.

УДК 631.173.004.12

А.Н. Самордин

Московский государственный агроинженерный университет имени В.П. Горячкина

РАЗРАБОТКА ПРОЦЕССНОЙ МОДЕЛИ УНИВЕРСАЛЬНОГО ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА АПК

Одной из основ эффективной эксплуатации машинно-тракторного парка, как основного звена агропромышленного комплекса, является система технического сервиса. Техника используется при производстве всех видов животноводческой и растениеводческой продукции, что обусловлено используемыми технологиями выращивания животных и возделывания культур. Уровень использования техники и значений затрат на ее обслуживание оказывают существенное влияние и на себестоимость получаемой продукции [1].

По мере развития специализированных сервисных предприятий по техническому обслуживанию и ремонту машин, дилерских центров в формирующихся рыночных условиях возникает необходимость ориентации производимых услуг на качество.

Стратегическим направлением повышения качества оказываемых услуг по техническому обслуживанию и ремонту сельскохозяйственной техники является внедрение в дилерских центрах системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000.

Системы менеджмента качества рассматриваются как часть общей системы руководства организацией, целью которой является эффективность и результативность работы организации.

Появление международных стандартов ИСО серии 9000 инициировало повышение интереса к процессному подходу. Предприятия ТСАПК должны разрабатывать и внедрять системы менедж-

мента качества, основанные на принципах международных стандартов ИСО серии 9000. Создание и сертификация СМК на основе международных стандартов ИСО серии 9000 постепенно становится общепризнанной нормой и в Российской Федерации.

В современной России внимание к управлению качеством на предприятиях технического сервиса АПК постепенно возрастает, однако работа по созданию систем менеджмента качества на них практически отсутствует. Причиной сложившейся ситуации является как кризисное состояние отрасли, так и сложность, а также масштабность задач по разработке и внедрению эффективной и результативной СМК.

Одним из основополагающих принципов создания систем менеджмента качества является процессный подход, основанный на формировании сети бизнес-процессов организации и последующего управления этими процессами. Процессный подход был впервые реализован в третьей версии стандартов ИСО серии 9000 (версии 2000 г.).

Система менеджмента качества разрабатывается применительно к сети процессов. При этом работа каждой организации выполняется посредством сети процессов с довольно сложной структурой. Организация создает, улучшает и обеспечивает постоянное качество продукции или услуг, организовывая и управляя своей сетью процессов и их взаимодействием. Это и является коренной кон-

цептуальной основой стандартов ИСО серии 9000 [2].

Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии [3]. В этой связи желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом. В соответствии с ГОСТ ISO 9001–2011 [4], деятельность, в которой используются ресурсы для преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Основным нормативно-методическим документом, регламентирующим деятельность по анализу, идентификации и менеджменту процессов организации, являются рекомендации ВНИИС Р 50-601-46-2004 «Методика менеджмента процессов в системе качества». Детально и системно вопросы реализации процессного подхода при создании СМК представлены в работе [5].

На основе указанных рекомендаций и требований национального стандарта ГОСТ ISO 9001–2011 разработан реестр основных и вспомогательных процессов для сервисной организации АПК (таблица). Все процессы предприятия ТС разделены на 4 группы в соответствии с блоками требований стандарта ГОСТ ISO 9001–2011.

Важнейшим элементом СМК предприятия ТС АПК является взаимосвязь и взаимодействие процессов в рамках системы. Схема взаимодействия общего процесса деятельности предприятия ТС АПК с процессами внешних сторон представлена на рис. 1.

Используемый многими авторами подход к подразделению процессов на основные, вспомогательные и процессы управления не в полной мере соответствует подходам и структуре требований ГОСТ Р ISO 9001–2011. Поэтому для анализа взаимосвязи и взаи-

Типовой реестр основных и вспомогательных процессов СМК для дилерского центра

№	Наименование СТО	Пункт ИСО 9001:2008
Процессы ответственности руководства и управления		
1	Организация разработки, функционирования и совершенствования СМК	5.4.2, 5.5.1, 5.5.2
2	Организация менеджмента процессов	4.1, 5.5.1, 5.5.2
3	Управление документами и записями	4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4
4	Исследование рынка и анализ контракта (маркетинг)	7.2.1, 7.2.2
5	Внутренний обмен информацией	5.5.3
6	Анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон	5.2, 7.2.3, 8.2.1
7	Анализ СМК со стороны руководства	5.6
Процессы менеджмента ресурсов		
8	Управление персоналом	6.2.1, 6.2.2
9	Управление инфраструктурой	4.1, 6.1, 6.3
10	Управление производственной средой	4.1, 6.1, 6.4
11	Управление финансовыми ресурсами	4.1, 6.1
Процессы жизненного цикла продукции		
12	Планирование процессов жизненного цикла продукции	4.1, 7.1
13	Планирование производства	7.1, 7.3.1
14	Процесс технологической подготовки производства	7.5.1, 7.5.2
15	Управление закупками и хранение материалов	7.4, 7.5.5
16	Проектирование и разработка услуг	7.3
17	Обслуживание и ремонт производственного оборудования	6.3
18	Предоставление услуг по ТО и Р	7.5
19	Гарантийное обслуживание техники	7.2.1, 7.5.1
20	Управление оборудованием для мониторинга и измерений	7.6
Процессы измерения, анализа и улучшения		
21	Мониторинг и измерение продукции	8.1, 8.2.4
22	Мониторинг и измерение процессов	8.1, 8.2.3
23	Внутренний аудит СМК	8.2.2
24	Управление несоответствующей продукцией (несоответствиями)	8.3
25	Корректирующие и предупреждающие действия	8.5.2, 8.5.3

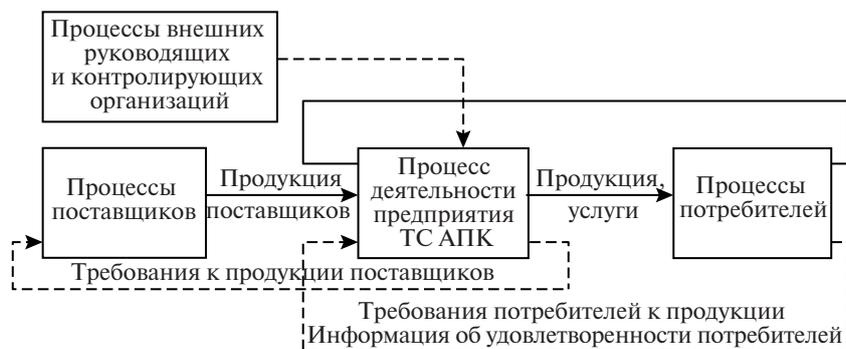


Рис. 1. Схема взаимодействия общего процесса деятельности предприятия ТС АПК

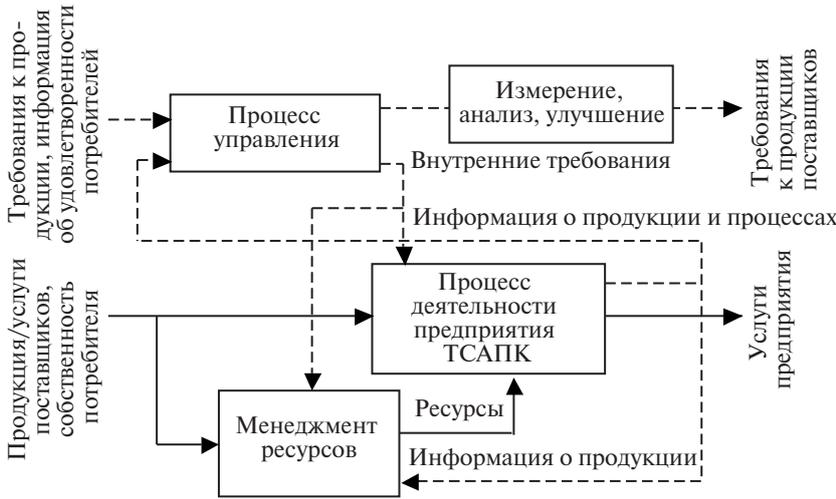


Рис. 2. Группы процессов предприятия ТС АПК и их взаимодействие

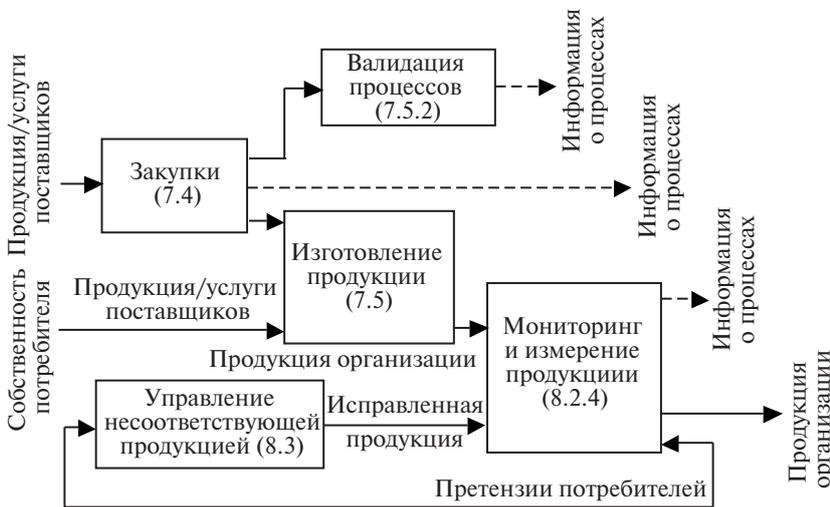


Рис. 3. Процессы блока «Процессы жизненного цикла»



Рис. 4. Процессы блока «Измерение, анализ, улучшение»

модель действия процессов деятельности предприятия ТС АПК используем классификацию процессов, представленную в таблице. Такая систематизация процессов гармонизирована с блоками требований СМК, основанной на процессном подходе и полностью соответствует структуре требований стандарта ИСО 9001:2008. Взаимодействие процессов предприятия ТС АПК в соответствии с указанным подходом в общем виде представлено на рис. 2.

Отразить на одной схеме взаимодействие всех процессов предприятия ТС АПК затруднительно из-за ее перегруженности. На рис. 3–6 представлены разработанные схемы взаимосвязи и взаимодействия типовых процессов предприятия ТС АПК по группам процессов, представленным на рис. 2.

Процессный подход является основой эффективной и результативной СМК предприятия ТС АПК, так как качество конечной продукции (оказываемых услуг) определяется качеством процессов. Менеджмент качества в рамках системы менеджмента сводится к руководству сетью процессов организации, формирующих качество конечной продукции (оказываемых услуг), которое в свою очередь определяет конкурентоспособность предприятия ТС АПК в условиях рыночной экономики.

Таким образом, разработан типовой реестр процессов для предприятия технического сервиса АПК, который может быть рекомендован при внедрении СМК на предприятиях ТС АПК и в дилерских центрах заводоизготовителей сельскохозяйственной техники. Разработана также схема взаимосвязи и взаимодействия процессов предприятия ТС АПК, полностью гармонизированная со структурой требований стандарта ГОСТ ISO 9001–2011. Указанные разработки могут быть приняты за основу для подготовки более де-

тальных рекомендации и методических указаний по созданию СМК на основе МС ИСО серии 9000 на предприятиях технического сервиса АПК.

Список литературы

1. Самордин А.Н. Повышение качества услуг предприятий ТС АПК на основе системного подхода // Инновационные технологии в машиностроении (ИТМ–2011): материалы Всероссийской молодежной конференции. — М.: МГТУ «СТАНКИН», 2011. — 346 с.

2. Карпузов В.В., Самордин А.Н. Постановка менеджмента процессов сервисного предприятия АПК // Труды ГОСНИТИ. — 2013. — Т. 111. — Ч. 1.



Рис. 5. Процессы блока «Менеджмент ресурсов»



Рис. 6. Процессы блока «Процессы ответственности руководства и управления»

3. ГОСТ ISO 9001–2011. Системы менеджмента качества. Требования. — М.: Стандартинформ, 2012. — 36 с.

4. ГОСТ ISO 9000–2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. — М.: Стандартинформ, 2012. — 32 с.

5. ISO 9001. Разработка, внедрение, сертификация, улучшение системы менеджмента качества. Практическое руководство для специалистов по качеству / Ю.П. Адлер, В.И. Васин, С.Л. Горелик и др. — Т. 1. — СПб.: Форум Медиа, 2008. — 316 с.