

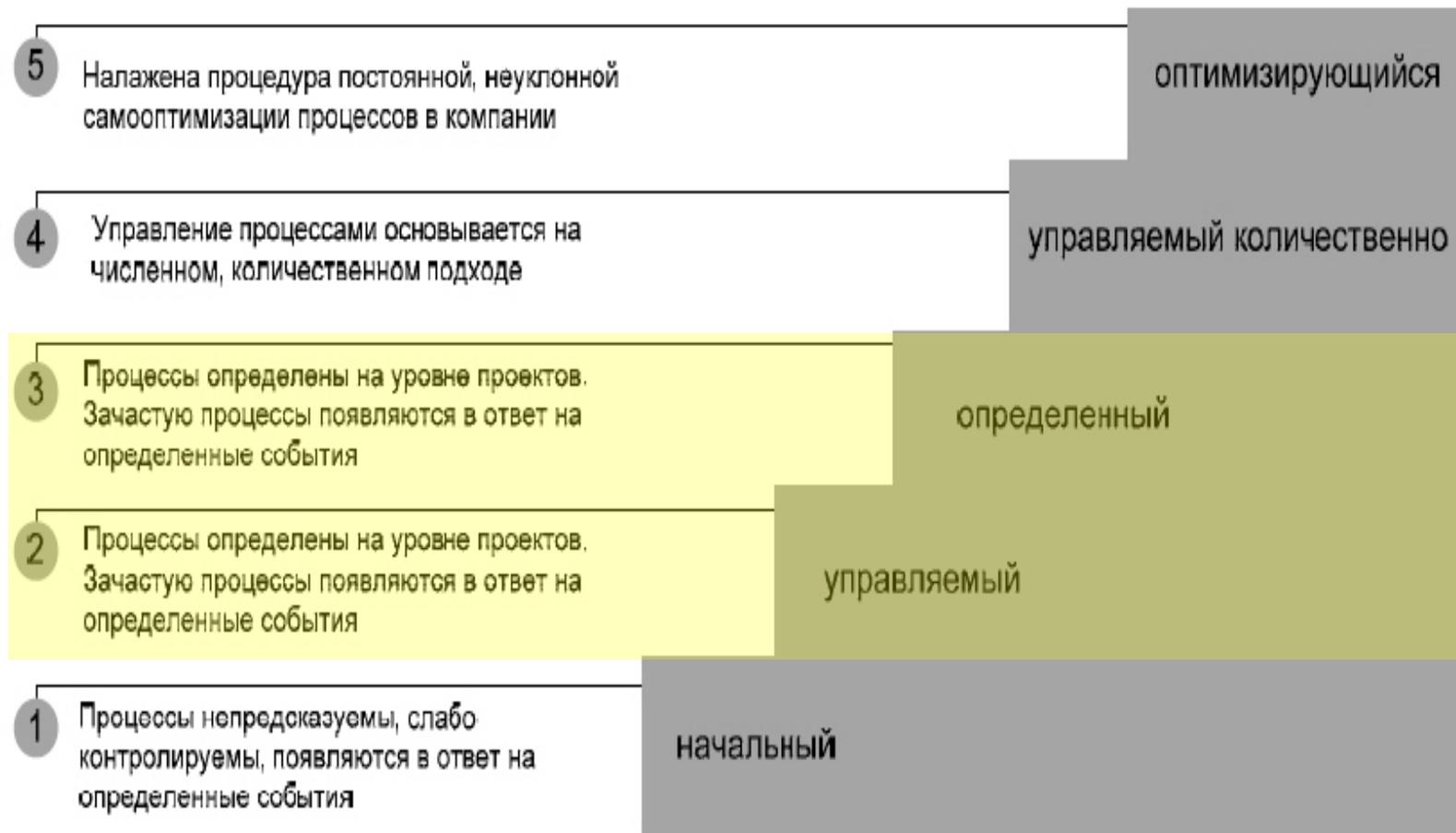
# Процессный и системный подход в управлении персоналом службы качества производственного предприятия

---

Ирхин Д.С., Горохова Г.А., Евдокимова Е.В.

Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого,  
Санкт-Петербург, Россия

# Уровень зрелости интеграции процессного подхода



Слабая интеграция процессного подхода к кадровому составу службы качества влечет:

- Необнаружение несоответствий в течение проведения внутреннего аудита;
- Возникновение несоответствий, которые могут перерасти в потери;
- Снижение производительности деятельности предприятия;
- Рост финансовых и репутационных потерь.

# Цикл Деминга

Методология PDCA представляет собой простейший алгоритм действий руководителя по управлению процессом и достижению его целей.

Цикл управления начинается с планирования.

**Планирование**

установление целей и процессов, необходимых для достижения целей, планирование работ по достижению целей процесса и удовлетворения потребителя, планирование выделения и распределения необходимых ресурсов.

**Выполнение**

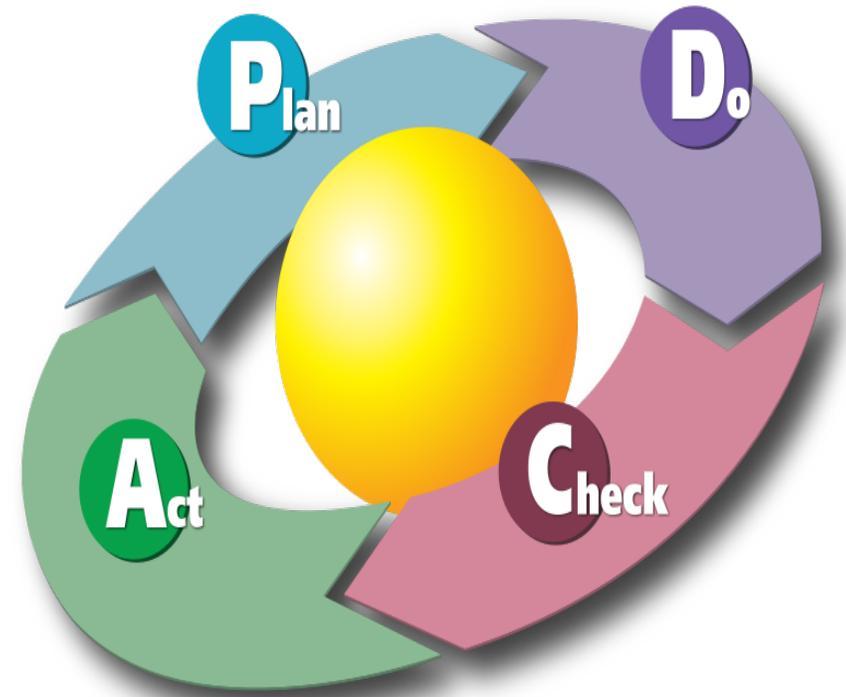
выполнение запланированных работ.

**Проверка**

сбор информации и контроль результата на основе показателей эффективности, получившегося в ходе выполнения процесса, выявление и анализ отклонений, установление причин отклонений.

**Воздействие (управление, корректировка)**

принятие мер по устранению причин отклонений от запланированного результата, изменения в планировании и распределении ресурсов.



ООО «ЛюмексАвтохимКонтроль»

1999 г. – одним из первых в РФ компания получила сертификат о соответствии СМК стандарту ISO 9001/1994

2004 г. – получение сертификата о соответствии требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2000

2019 г. – получение сертификата о соответствии требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 г.

Компания заботится о функционировании системы СМК, проводит ежегодные внутренние аудиты СМК, проводит анализ эффективности СМК по ключевым показателям и проходит сертификацию. Все замечания и отклонения в рамках аудитов рассматриваются и системно устраняются, но системный подход действует не на всех уровнях компании, так в докладе мы рассмотрим последствия бессистемного подхода к управлению кадрами в отделе СМК.



Цель исследования: анализ эффективности СМК промышленного предприятия при применении административного подхода к управлению персоналом;

Объект исследования: ООО «ЛюмексАвтохимКонтроль»

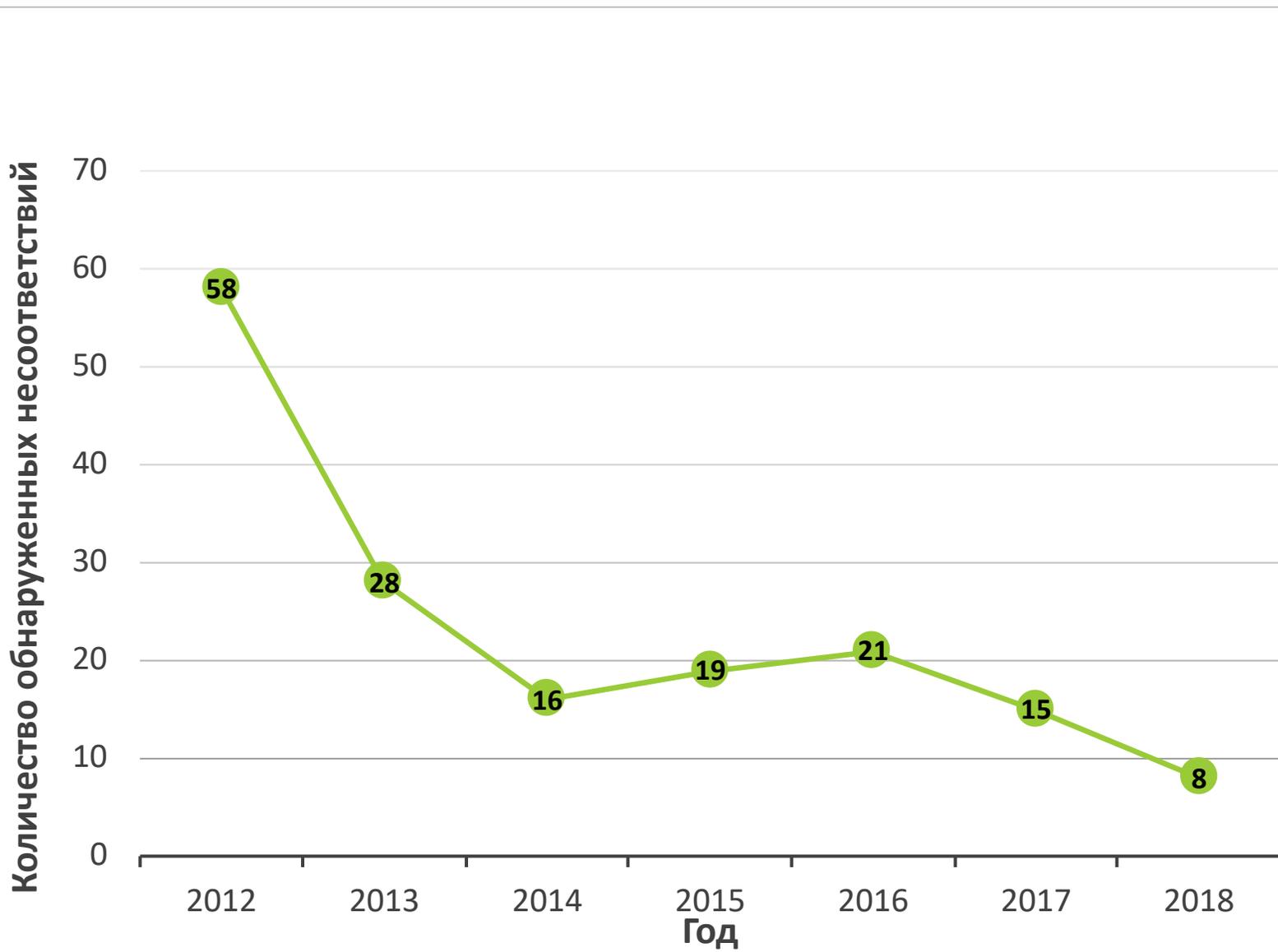
Методология исследования:

- диалектическая методология;
- дедукция и индукция;
- научная абстракция;
- сравнение;
- вербальное, графическое моделирование;
- системный анализ

Обработка эмпирических данных выполнена методами численного анализа объективной информации.

В рамках данной статьи был проведен анализ общего количества несоответствий, по которым были предприняты корректирующие действия, собраны данные по корректирующим действиям, связанные с документацией, проанализировано количество персонала и частота сменяемости кадров в отделе СМК

# Оценка деятельности службы качества



Год	Численность службы качества	Количество обнаруженных несоответствий
2012	4	58
2013	4	28
2014	1	16
2015	2	19
2016	2	21
2017	2	15
2018	3	8

# Соотношение общего количества запросов и обработанных запросов

Год	Документы 1 категории		Документы 2 категории		Документы 3 категории	
	Всего поступило запросов	Из них не было выполнено	Всего поступило запросов	Из них не было выполнено	Всего поступило запросов	Из них не было выполнено
2012	11	0	3	0	5	0
2013	4	0	0	0	0	0
2014	6	1	0	0	0	0
2015	5	0	2	0	2	0
2016	1	0	0	0	1	0
2017	1	1	2	2	1	1
2018	6	0	2	2	2	2

# Выводы исследования:

В деятельности службы качества возникли следующие проблемы:

- Численность персонала назначает руководитель отдела, исходя о субъективном представлении об эффективности своего подразделения;
- Частая сменяемость персонала;
- Снижение эффективности труда – сотрудники подразделения не справляются с функциональными задачами;
- Снижением мотивации сотрудников при частой смене кадрового состава вылилась в снижении эффективности, что повлияло на всю деятельность компании.
- Применение системного и процессного подхода позволяет снизить риски неэффективной работы не только отдела СМК, как в нашем исследовании, но и других отделов при индивидуальном подходе к показателям эффективности работы персонала.

Необходимая численность подразделения службы качества ООО «ЛюмексАвтохимКонтроль» для достижения эффективности деятельности подразделения – 2 сотрудника, при условии постоянства численности и соответствующей квалификации персонала.

Также рекомендуется проведение данного анализа на постоянной основе, что позволит вовремя принимать управленческие решения в подразделении.

Благодарим за внимание!