УДК 658.5.012.7

*Минченя В.И*

*студент бакалавриата 3 курса*

*направление подготовки 27.03.02 Управление качеством*

*кафедра Управления качеством и экспертизы товаров и услуг*

*Уральский государственный экономический университет(УрГЭУ-СИНХ)*

*Россия, г. Екатеринбург*

**ПОНЯТИЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА НА ПРИМЕРЕ ОАО «КОНЦЕРН БАБАЕВСКИЙ»**

*Аннотация:*

Изучаемая тема актуальна, так как в настоящее время абсолютно каждое предприятие для того, чтобы быть востребованным на рынке, должно постоянно совершенствовать качество своей продукции. Ведь только таким образом оно будет иметь высокую конкурентоспособность и актуальность. И именно улучшение различных методов и средств контроля качества становится самой главной задачей для предприятия.

Одним из ключевых элементов улучшения качества и является процессный подход. Такой подход не отвергает существующую систему управления, но определяет пути ее совершенствования и постепенного перехода к системе процессного управления.

Международный стандарт на системы менеджмента качества ISO 9000:2015 определяет процесс как «последовательные и прогнозируемые результаты достигаются более эффективно и результативно, когда деятельность осознается и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как согласованная система». Там же дается пояснение, что «понимание того, каким образом этой системой создаются результаты, позволяет организации оптимизировать систему и ее результаты деятельности».

*Ключевые слова:* процессный подход, результативность, эффективность, кондитерские изделия.

Процессный подход, наряду с общей идеологией, включает в себя не только описание бизнеса как сети взаимосвязанных процессов, но и постоянный мониторинг, управление и совершенствование процессов. Таким образом, применение процессного подхода требует описания, оптимизации и автоматизации бизнес-процессов. Под бизнес-процессом же будет пониматься совокупность различных видов деятельности, которые вместе взятые создают результат (продукт, услугу), имеющий ценность для потребителя, клиента или заказчика.

Основными бизнес-процессами являются те, которые ориентированы на производство продукта (услуги), представляющих ценность для клиента и обеспечивающих получение дохода для предприятия (перевозка груза, ремонт транспортного средства клиента, перевозка пассажиров, экспедирование). «Правильный» набор бизнес-процессов отдельной компании представляет собой их систему, которая охватывает процессы производственного цикла компании, а также процессы управления, обеспечения необходимыми ресурсами. Эти процессы производят «выходы»

Вход – преобразуется в результате процесса, а выход – результат. Ресурсы – это то, что необходимо для качественного выполнения процесса. Управление – это параметры. Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

Требования к процессному подходу являются одними из ключевых в области менеджмента и организации бизнес-процессов. Каждая организация должна иметь четкое понимание своих процессов и систематически стремиться к их оптимизации.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 "Системы менеджмента качества. Требования" определяет требования к процессам в организации, которые должны быть управляемыми и повышать эффективность работы компании.

Процессный подход – это подход, который основан на представлении работы организации как набора взаимосвязанных процессов. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015 предусматривают, что организация должна определить и управлять своими процессами, чтобы достигать поставленных целей и удовлетворять потребности клиентов.

Требования к процессам включают следующее:

1. Определение процессов

Организация должна определить процессы, необходимые для достижения целей системы менеджмента качества и удовлетворения потребностей клиентов. Процессы могут быть привязаны к функциональным областям, таким как производство, продажи, управление качеством и др.

2. Управление процессами

Организация должна управлять процессами, чтобы убедиться в их эффективности и соответствии установленным требованиям. Управление процессами может включать определение целей и показателей их выполнения, определение ответственных лиц, установление процедур, анализ результатов и внесение корректировок для повышения эффективности работы.

3. Измерение процессов

Организация должна измерять процессы, чтобы оценить их эффективность и определить, нуждаются ли они в улучшении. Измерение процессов может включать в себя сбор и анализ данных, проведение аудитов, определение индикаторов эффективности и так далее.

4. Улучшение процессов

Организация должна непрерывно улучшать свои процессы, чтобы повышать их эффективность и соответствовать требованиям клиентов. Улучшение процессов может включать в себя устранение несоответствий, установление новых целей, внедрение инноваций и т.д.

Эти основные требования позволяют команде организации строить процессы, которые могут быть оптимальными и эффективными, а также обеспечивать перспективу развития.

Таким образом, процессный подход, установленный требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, является инструментом, который позволяет организации достигать своих целей и удовлетворять потребности клиентов, путем определения, управления, измерения и улучшения процессов внутри компании.

Кондитерский концерн «Бабаевский» – одно из старейших московских предприятий, с более чем двухвековой историей. С 2003 года входит в Холдинг «Объединенные кондитеры» и является одним из крупнейших кондитерских предприятий Москвы и России.

Концерн «Бабаевский» отличает высококвалифицированный персонал. Многие сотрудники предприятия имеют высокие государственные награды и благодарности от Мэра Москвы «За вклад в развитие пищевой промышленности города Москвы и многолетний добросовестный труд». Благодаря работе профессиональных и ответственных сотрудников фабрике удается сохранять российские традиции качества и вносить огромный вклад не только в развитие предприятия, но и всей кондитерской отрасли в целом. [20]

Рассматривая ассортимент «Бабаевский», мы можем составить структуру его производства. Она представлена на рисунке 1.

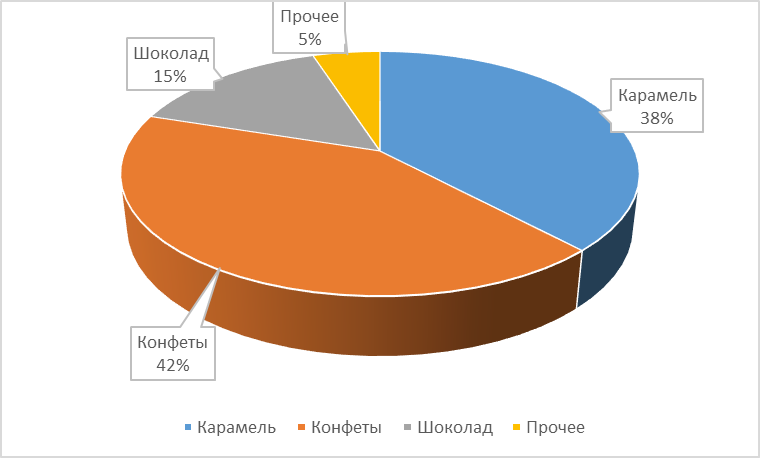


Рисунок 1 - Структура производства ОАО «Концерн Бабаевский»

В настоящее время в ассортимент входят:

- батончики с различными начинками;

- шоколад с добавками;

- шоколад без добавок;

- конфеты весовые;

- конфеты в коробках.

Производственная структура концерна «Бабаевский» включает основное и вспомогательное производства. К основному производству относятся: конфетный цех, розничный цех, карамельный цех, шоколадный цех, полиграфический цех.

В состав вспомогательного производства входят ремонтно-механический цех, энергетическое хозяйство, котельная, холодильная станция.

На ОАО «Кондитерский концерн Бабаевский» внедрен самый строгий сквозной и всеобщий контроль качества на всех этапах изготовления продукции - начиная с контроля качества какао - бобов и другого сырья при закупке или поступлении на склад и кончая контролем продукции, отгружаемой потребителям.

Сегодня Кондитерский концерн «Бабаевский» это:

1. 1 700 сотрудников;

2. 18 производственных линий;

3. 33 тысячи тонн готовой продукции в год;

4. Выпуск знаменитых брендов: «Вдохновение», «Бабаевский», «Бабаевская Белочка», «Визит» и другие;

5. Ежегодный выпуск новинок;

6. Музей истории шоколада и какао «МИШКа» и экскурсии на производство.

ОАО "Бабаевский" использует процессный подход в своей деятельности. Это означает, что все бизнес-процессы на предприятии представлены в виде цепочек взаимодействия между различными подразделениями, отделами и сотрудниками. Одним из важных процессов на этом предприятии является производство. Этот процесс представлен на рисунке 2.

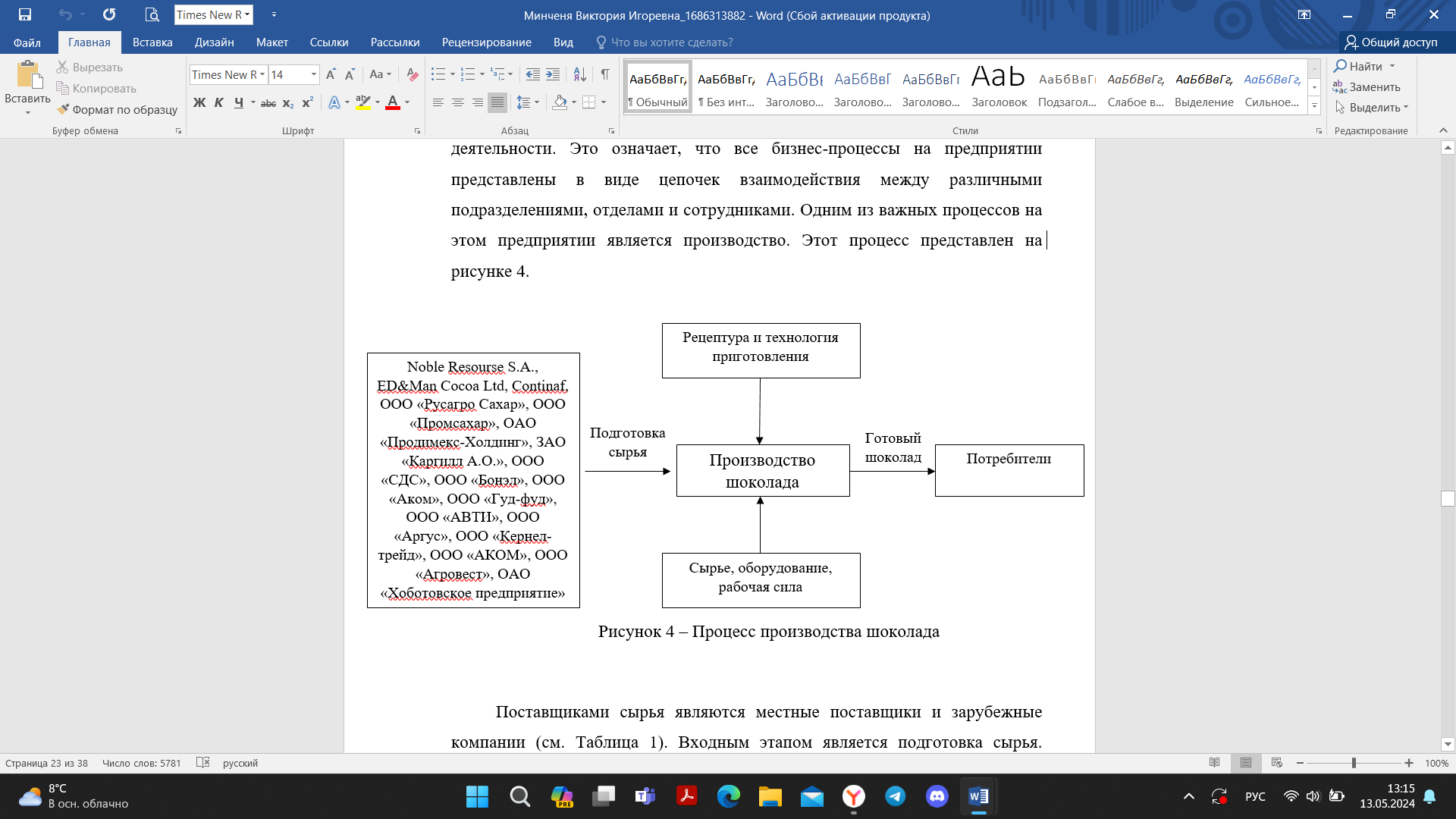


Рисунок 2 – Процесс производства шоколада

Поставщиками сырья являются местные поставщики и зарубежные компании (см. Таблица 1). Входным этапом является подготовка сырья. Изначально необходимо провести его очистку от мусора и загрязнений, затем произвести сортировку по размеру и качеству, чтобы готовое сырье не содержало никаких примесей. Управление процессом производства осуществляется при помощи специальных программ и технологий, которые позволяют контролировать каждый этап. Важно также отслеживать качество продукции и своевременно вносить корректировки в процесс, если это потребуется. Ресурсы, необходимые для производства шоколада, включают сырье, энергию, оборудование, рабочую силу и т.д. Компания должна оптимизировать процессы использования ресурсов, чтобы достичь максимальной эффективности производства. Выходом на данном этапе является готовый шоколад, который необходимо упаковать и подготовить к отправке на склады готовой продукции для последующей реализации и доставки до потребителей. Потребители могут быть как местные, так и зарубежные компании, которые используют шоколад в своем производстве.

Таблица 1 – Поставщики ОАО «КОНЦЕРН БАБАЕВСКИЙ»

|  |  |
| --- | --- |
| Сырьё | Поставщик |
| Какао-бобы | Noble Resourse S.A.  ED&Man Cocoa Ltd  Continaf |
| Сахар | ООО «Русагро Сахар»  ООО «Промсахар»  ОАО «Продимекс-Холдинг»  ЗАО «Каргилл А.О.»  ООО «СДС»  ООО «Бонэл» |
| Миндаль | ООО «Аком»  ООО «Гуд-фуд» |
| Фундук | ООО «АВТИ»  ООО «Аргус»  ООО «Кернел-трейд»  ООО «АКОМ»  ООО «Агровест» |
| Патока | ОАО «Хоботовское предприятие» |

В соответствии со стандартом результативность процесса – это степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов. Результативность процесса определяется как отношение суммы фактических значений к сумме плановых значений критериев. Таким образом, показатель результативности – численное выражение результативности для данного процесса в соответствии с установленной целью.

Результативность процесса закупки = фактические показатели (2 638 084)/плановые показатели (2 641 000) ≈ 1 (0,999) или 100% => процесс функционирует результативно и не требует разработки каких-либо действий

Эффективность процесса – это связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами или свойство процесса давать результат при заданных ограничениях на используемые ресурсы. Эффективность процесса СМК определяется как отношение результативности к ресурсам, затраченным на выполнение данного процесса. Показатель эффективности – численное выражение эффективности для данного процесса в соответствии с установленной целью.

Эффективность процесса закупки = Доход предприятия (9 656 438)/ Расходы (2 638 084) = 3,66 или 366% => чистый экономический эффект равен 266%.

В рамках ОАО "Бабаевский" процессный подход реализуется через использование различных методологий и инструментов, например, LEAN, Six Sigma, PDCA-цикл и др. Процессный подход на предприятии помогает снизить издержки, повысить эффективность бизнес-процессов и улучшить управление. Он также направлен на повышение уровня качества продукции и удовлетворенности потребителей. Процесс производства на этом предприятии разделен на несколько этапов, каждый из которых осуществляется с соблюдением высоких стандартов качества.

Этап 1. Приемка и контроль качества сырья. Все сырье, которое поступает на предприятие, проходит строгий контроль качества. Каждая партия сырья проверяется на соответствие требованиям ГОСТ России и стандартам качества компании.

Этап 2. Подготовка сырья. Для производства кондитерских изделий на предприятии используется только качественное сырье. После тщательного отбора и контроля сырье подвергается подготовке: очищается, мелется, перемешивается и т.д.

Этап 3. Производство. На производственной линии сырье превращается в готовое изделие. Каждый этап производства выполняется под контролем высококвалифицированных специалистов, которые следят за соблюдением технологических процессов и качества продукции.

Этап 4. Контроль качества готовой продукции. Каждая партия готовой продукции проходит строгий контроль качества, чтобы убедиться в ее безопасности и соответствии требованиям ГОСТ России. Специалисты лаборатории проводят химические, физические, микробиологические и другие анализы продукции.

Этап 5. Упаковка и хранение. Готовая продукция упаковывается в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов и хранится на складе до готовности к отправке.

ОАО «Бабаевский» строго следит за качеством своей продукции на всех этапах производства и использует самые современные технологии и оборудование для обеспечения безопасности и качества кондитерских изделий.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Агафонова, Г. В. Процессный подход к управлению предприятием в условиях цифровой экономики/ Г. В. Агафонова — 3-е изд.: Образовательная система: новации в сфере современного научного знания, 2019 — 220-223 c.
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством / Басовский, Л. Е. — 3-е изд. — Тула: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022 — 231 c.
3. Гришко, Л. А., Серая, Н. Н. Процессный подход в современной практике управления / Л. А. Гришко, Н. Н. Серая — №7(33). —: Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования, 2018 — 155-159 c.
4. Зайцев С. А., Парфеньева И. Е., Вячеславова О. Ф. Управление качеством: учебник для направлений бакалавриата и магистратуры "Управление качеством" и "Стандартизация и метрология" / Зайцев С. А., Парфеньева И. Е., Вячеславова О. Ф. Москва: КноРус, 2020 — 420 c.
5. Зайцева, А. Е., Новиков, Н. А., Федорова, М. В. Процессный подход как принцип системы менеджмента качества / А. Е. Зайцева, Н. А. Новиков, М. В. Федорова — №2. —: Молодой ученый, 2017 — 417-419 c.
6. Иванов В.Н. / Иванов В.Н. // Планирование перехода СМК на версию ГОСТ Р ИСО 9001-2015: [сайт]. — URL: <http://www.cnek.ru> (дата обращения: 17.05.2023).
7. Ильенкова, С. Д. Управление качеством / С. Д. Ильенкова: Юнити, 2018 — 64 c.
8. Кадрова, Г. Р. Применение процессного подхода к управлению современной организацией / Г. Р. Кадрова: Огарёв-Online, 2018 — 1-7 c.
9. Князькова, Н. М. Процессный подход к управлению предприятием / Н. М. Князькова: Экономика и региональное управление, 2017 — 707-712 c.
10. Конфеты. Общие технические условия: ГОСТ 4570-2014: нац. стандарт: дата введения 2016-01-01 – Москва: Стандартинформ, 2016 – 20с.