

## ЛИКБЕЗ по теме «Управление процессами» 2006

Вся производимая работа, любая деятельность – в основе своей состоят из процессов.

Чтобы хорошо работать и хорошо зарабатывать, необходимо грамотно управлять этими процессами.

Чтобы управлять процессами, понимать как сами процессы, так и взаимодействие процессов между собой.

Для этого надо процессы описать, прорисовать графически и проанализировать все их составляющие.

**При описании любого процесса должны быть получены ответы на следующие вопросы:**

Английский вопрос	Русский вопрос	Комментарий
What?	Что?	Что именно делается в этом процессе или на этой операции?
Why?	Зачем?	Зачем это делается? Можно ли этого не делать?
Where?	Где?	Где это делается? Не лучше ли делать это в другом месте?
When?	Когда?	Когда это делается? Может быть лучше делать это раньше, или позже?
Who?	Кто?	Кто это делает? Не стоит ли поручить это дело другим людям?
How?	Как?	Как это делается? Всё ли рационально? Нет ли лишних движений?

### Блок-схема процесса по ISO 9001

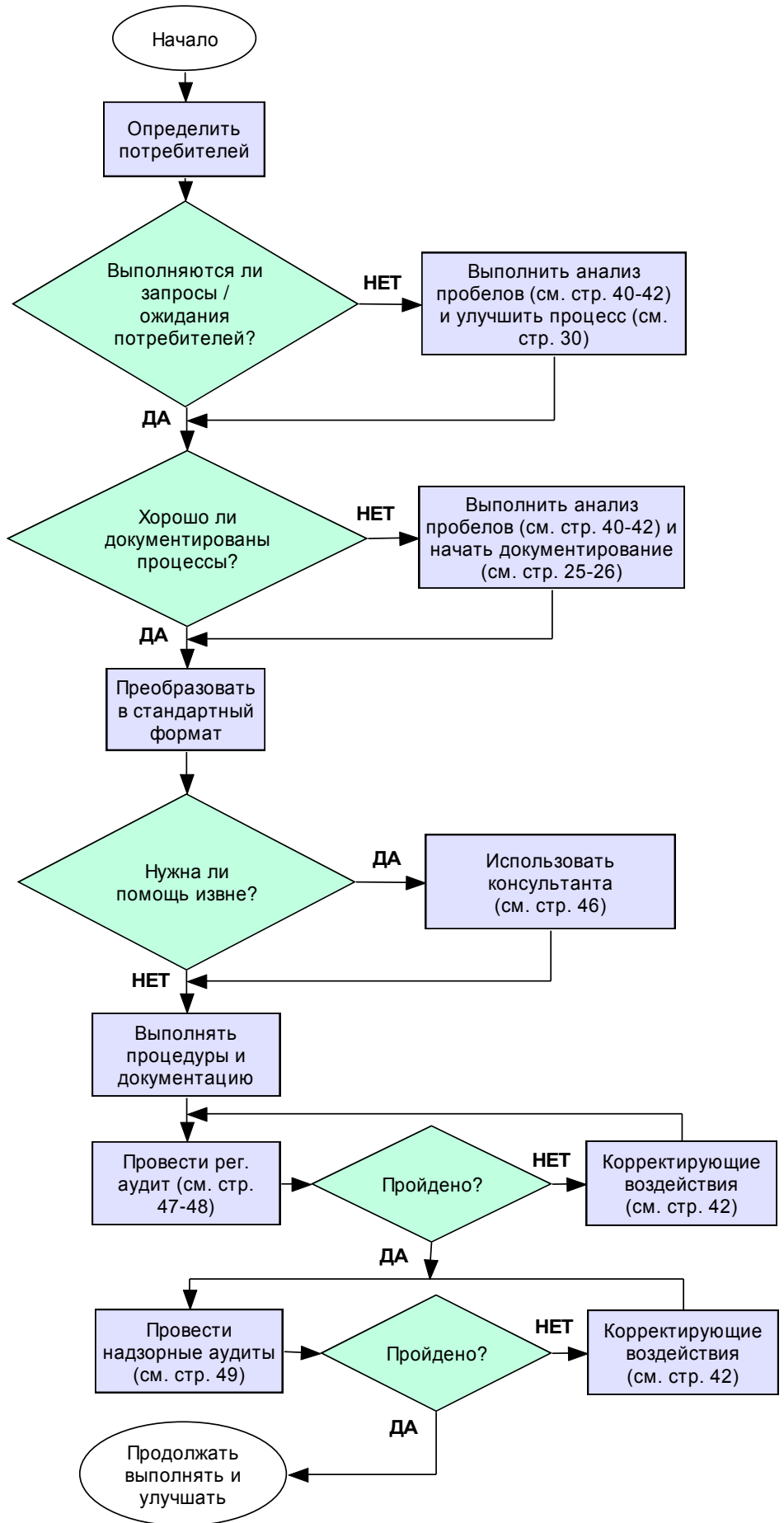
**Понимание  
нужд  
потребителя  
и, при  
необходи-  
мости,  
улучшение**

**Скажите,  
что  
делаете вы**

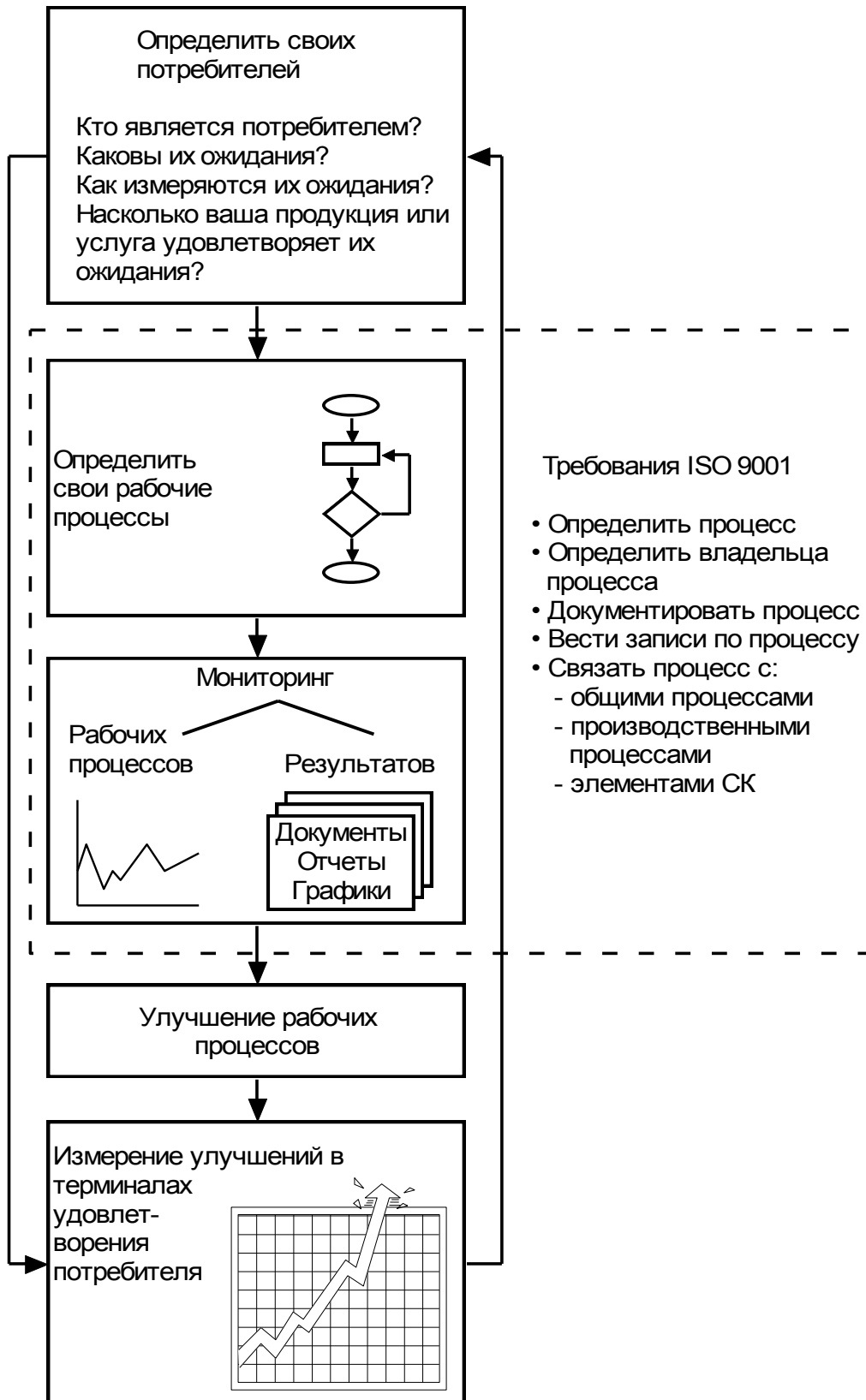
**Делайте то, о  
чем сказали**

**Подтвердите  
это**

**Совершен-  
ствуйте это**



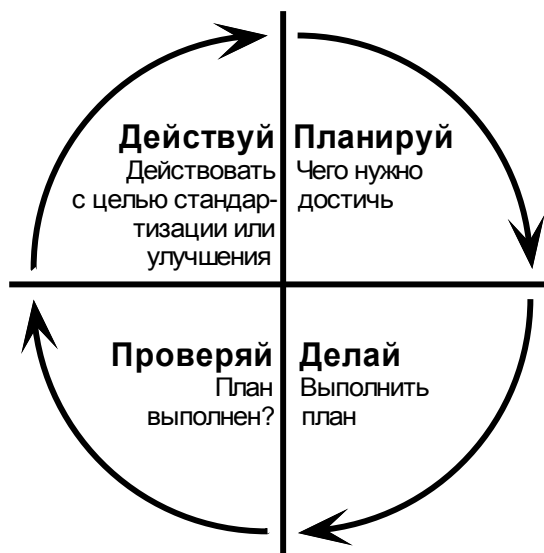
## ISO 9001 помогает удовлетворить внутренних и внешних потребителей



**В прилагаемых файлах даны блок схемы трех процессов технического центра.**

**Для улучшения процессов используется метод, называемый «Цикл Деминга»:**

**Основой при подготовке к регистрации по ISO 9000 служит выполнение цикла "планируй - делай - проверяй - действуй" (PDCA). Каждый шаг к регистрации может проходить цикл PDCA: создание документации, использование модели улучшения процесса (см. стр. 24), аудит при регистрации и надзорные аудиты.**



Так как цикл замкнут и непрерывен, иногда лучше начинать с точки "Проверяй" цикла PDCA. В таком случае процесс создания документации системы качества будет идти в такой последовательности:

**Проверяй:** понять содержание стандарта,

**Действуй:** определить целесообразность улучшения системы перед подготовкой документации для регистрации по ISO 9000,

**Планируй:** составить расписание обучения и разработки документации,

**Делай:** документировать систему качества в достаточной мере, позволяющей продемонстрировать деятельность организации третьей стороне -регистратору.

**Документирование процессов обычно производится согласно требованиям того же стандарта ИСО 9001-2000:**

**Приложение 1 к СТП 01-006**

**КАРТА ПРОЦЕССА**

<i>Код процесса</i>	Пункт ИСО 9001	Наименование процесса
<b>ИЗ</b>	<b>8.2.2</b>	<b>Внутренние аудиты качества</b>
<b>Определение процесса</b>		<b>Цель процесса</b>
Независимый инструмент для получения объективных свидетельств того, что существующие требования выполнены.		Подтверждение того, что СМК организации внедрена, эффективно действует, соответствует требованиям ИСО 9001:2000 и имеет тенденцию постоянного улучшения.
<b>Входы процесса</b>		<b>Выходы процесса</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Результаты предыдущих аудитов.</li> <li>2. Цели организации</li> <li>3. Годовой график проведения аудитов.</li> <li>4. Рекламации и замечания потребителей</li> <li>5. Анализ внешней среды</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Лист контроля выполнения корректирующих и предупреждающих действий</li> <li>2. Отчет об аудите</li> <li>3. Отчеты по результатам аудита и анализ СМК</li> </ol>
<b>Требования к входам</b>		<b>Требования к выходам</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление графика проведения внутренних аудитов таким образом, чтобы каждый элемент СМК проверялся не реже одного раза в год.</li> <li>2. Утверждение годового графика проведения аудитов не позднее января месяца текущего года</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Информирование всех заинтересованных сторон об обнаруженных несоответствиях</li> <li>2. Наличие отметки о проверке внедрения корректирующих и предупреждающих действий</li> </ol>
<b>Поставщики процесса</b>		<b>Потребители процесса</b>
Президент, руководители подразделений		Руководство организации, ведущий менеджер по качеству, руководители подразделений
Основные ресурсы		Персонал организации (доступность аудиторов); временные
<b>Измеряемые и контролируемые параметры процесса</b>		<b>Методы измерения параметров процесса</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Способность группы аудита выполнить план аудита</li> <li>2. Следование программе аудита</li> <li>3. Ведение записей в соответствии с настоящей процедурой</li> <li>4. Выполнение корректирующих и предупреждающих действий</li> </ol>		<p>Измерение процесса не производится.</p> <p>Осуществляется мониторинг процесса</p>



**Для справки:**

Документацию, необходимую по ISO 9000, можно разделить на четыре уровня:



**Уровень 1: Руководство по качеству**

Описание политики организации, написанной высшим руководством и отделом качества.

**Уровень 2: Процедуры**

Описывают деятельность на уровне подразделений, создаются руководителями подразделений.

**Уровень 3: Рабочие/должностные инструкции**

Описывают, как выполняется работа; обычно создаются операторами и тренерами.

#### **Уровень 4: Остальная документация**

Соответствующие формы регистрации (в печатной и/или электронной форме) в виде ярлыков и этикеток, которые служат записями по качеству. Обычно определяется менеджерами по качеству и/или руководителями среднего звена.