

ТЕМА:

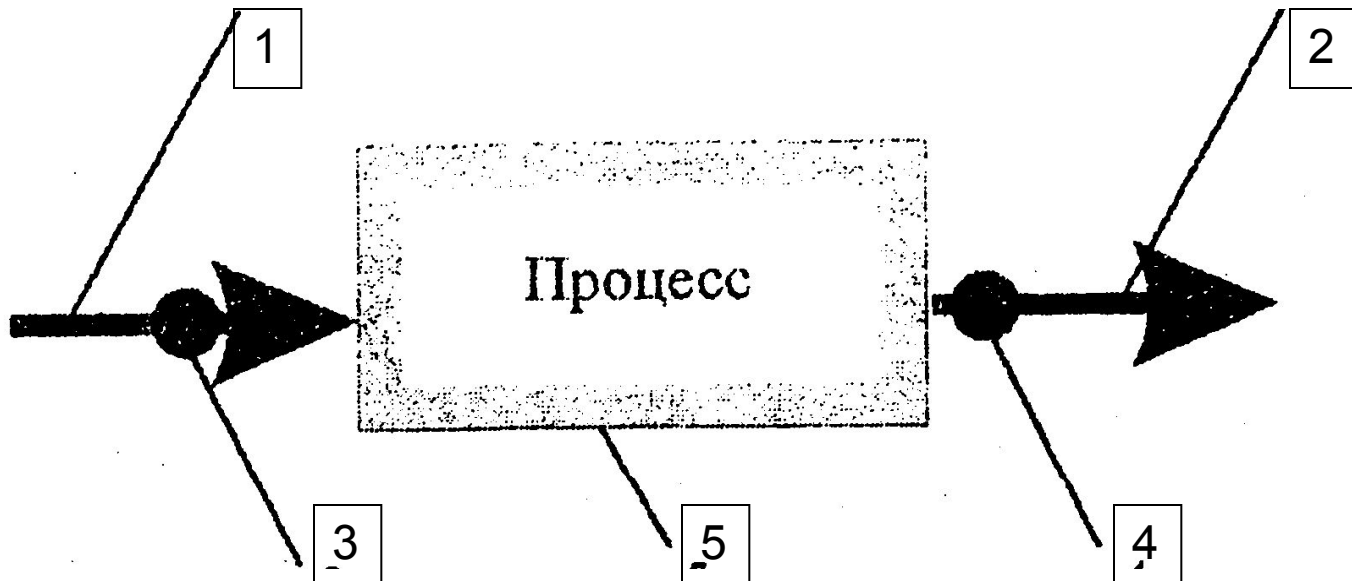
**разработка
концептуальной
модели СМК**

Понятие процесса

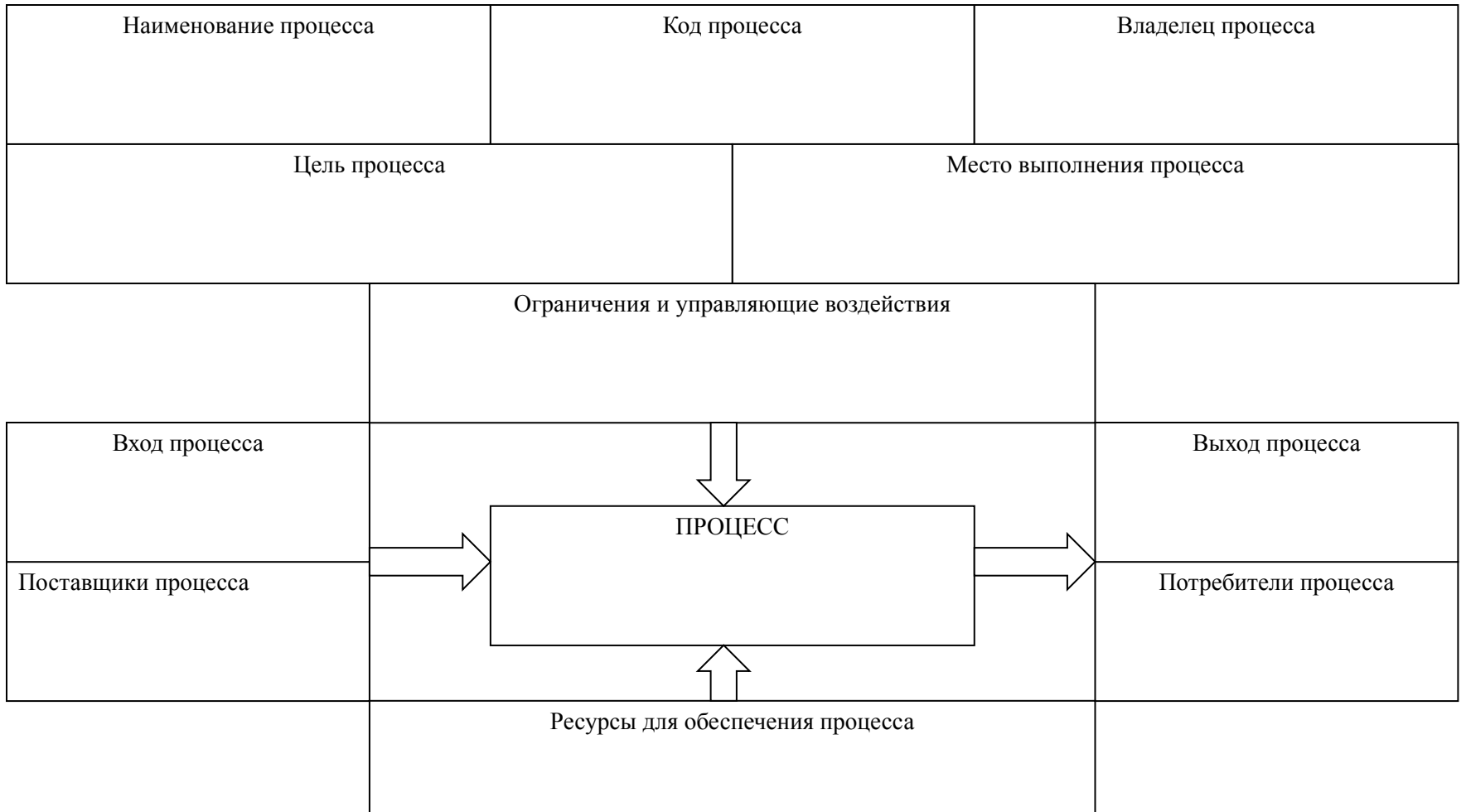
- Процесс – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы. Процессы организации, как правило, планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью добавления ценности продукции .

Общая схема процесса

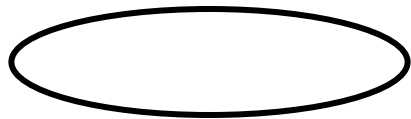
- Общая схема процессного подхода имеет следующий вид:
 - 1 - вход процесса;
 - 2 - выход процесса;
 - 3 - контроль на входе;
 - 4 - контроль на выходе;
 - 5 – процесс



«Описание процесса»



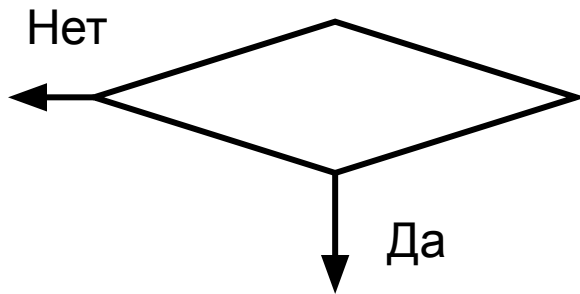
Графическое представление хода действия



Начало и конец действий



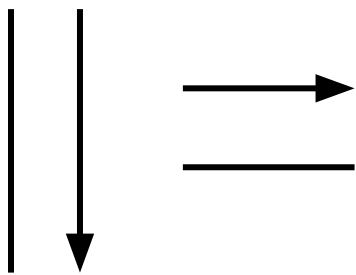
Действие в ходе выполнения



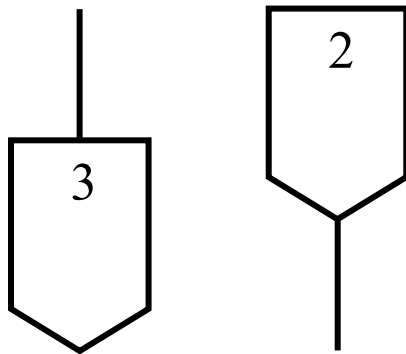
Принятие решения (моменты возможного принятия альтернативного решения – точки задержки)



Контроль, проверка, анализ

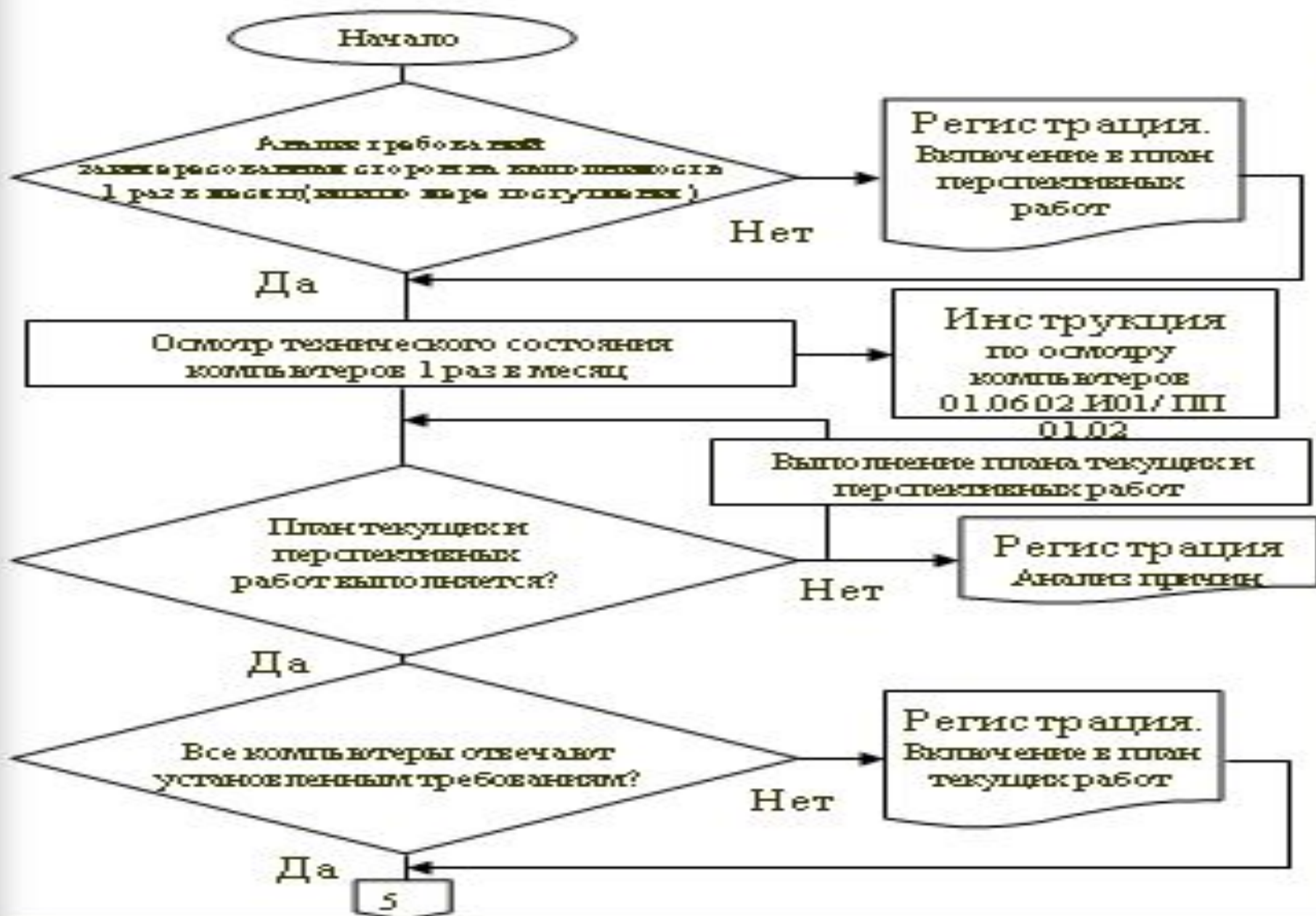


Направление деятельности (переход к следующему этапу)



значки переноса этапа процесса с одной страницы на другую с указанием внутри знака номера страницы, на которую осуществляется переход или от которой пришло управление

Пример процедуры



Отличительные особенности качества процесса

РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

КАЧЕСТВО
ПРОДУКТА
ДОЛЖНО БЫТЬ
МАКСИМАЛЬНО

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

ВРЕМЯ И
ЗАТРАТЫ
ДОЛЖНЫ БЫТЬ
МИНИМАЛЬНЫ

АДАПТИРУЕМОСТЬ

ОТКЛИК
НА ИЗМЕНЕНИЯ
“НАСТРОЕНИЙ”
РЫНКА ДОЛЖЕН
БЫТЬ
МАКСИМАЛЬНЫЙ



Оценка процесса

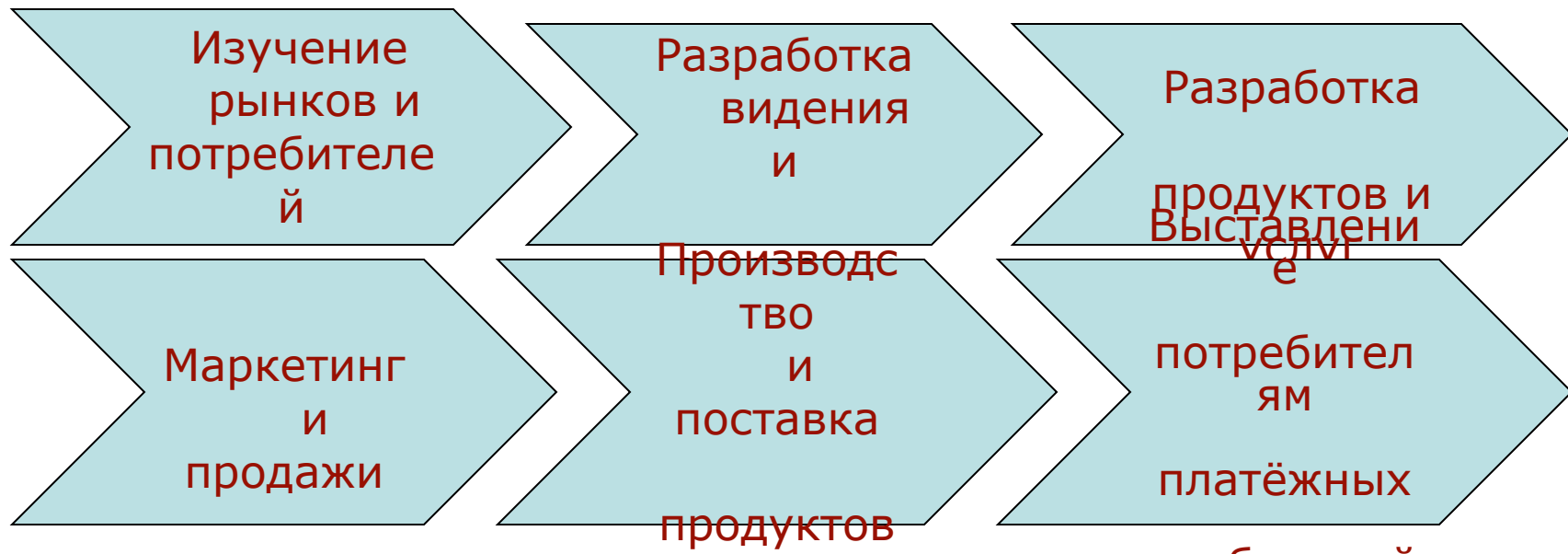
- Оценка Процесса осуществляется по следующим показателям:
 1. результативность – это степень реализации запланированной деятельности и степень достижения запланированных результатов;
 2. эффективность – показывает связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами;
 3. адаптивность – это приспособляемость процесса к изменениям внешних и внутренних факторов;
 4. скорость процесса;
 5. количество дефектов;
 6. автоматизация процесса;
 7. стоимость процесса;
 8. удовлетворенность потребителя;
 9. соответствие процессов требованиям заинтересованных сторон: общества (экологические показатели), акционеров (экономические показатели), персонала (показатели профессиональной безопасности);
 10. показатели, характеризующие факторы риска.

Виды процессов

1. Центральные (основные) процессы;
2. Обеспечивающие (вспомогательные) процессы;
3. Процессы, осуществляемые высшим руководством.

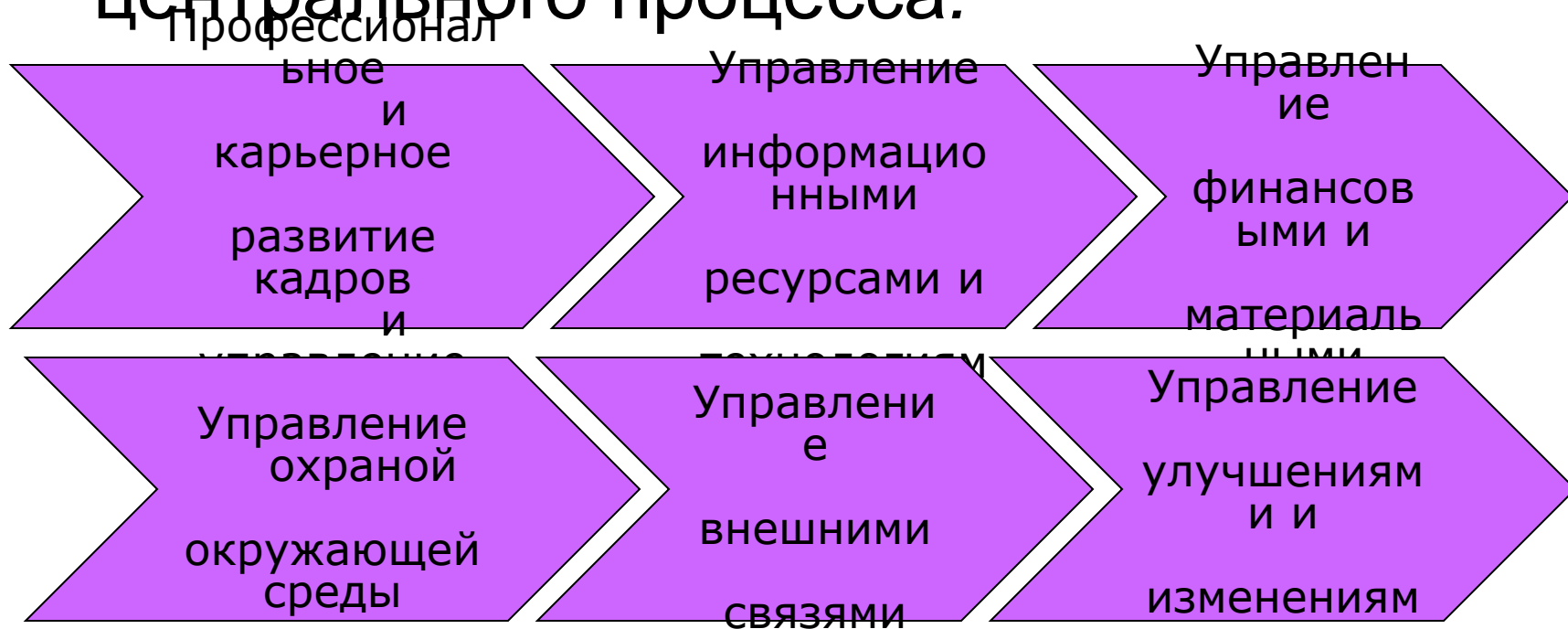
Центральные (основные) процессы

- Центральный (основной) процесс - цепочка задач по созданию и предоставлению потребителям товаров/услуг.



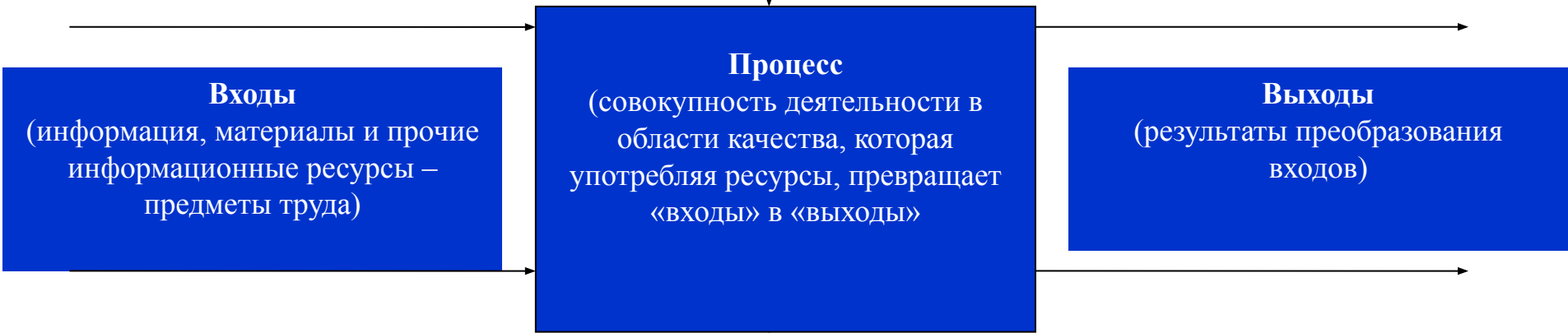
Обеспечивающие (вспомогательные) процессы

- **Вспомогательный (Обеспечивающий) процесс - это обеспечение необходимыми ресурсами центрального процесса.**



Основные составляющие процесса управления качеством

Рычаги
(определяют и регулируют процессы, т.е. это процедуры, стратегии качества, политика в области качества, методы и методики управления качеством, требования потребителей и заказчиков, внутренней и внешней среды, законов и т. п.)



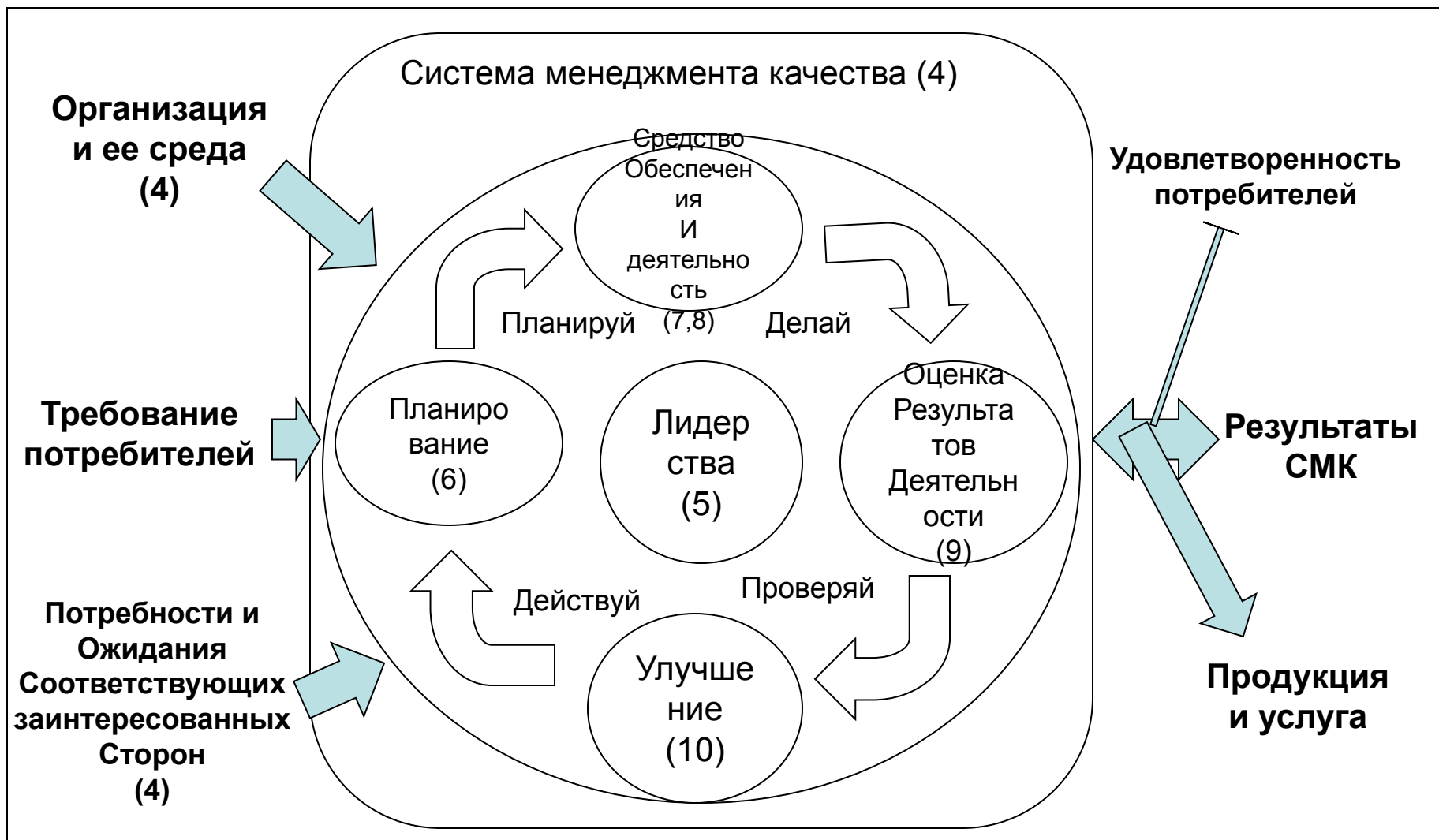
Ресурсы
(средства труда, с помощью которых реализуется процесс управления качеством, в том числе обеспечение персоналом, техническими средствами, энергией, помещениями, транспортом и т.п.)



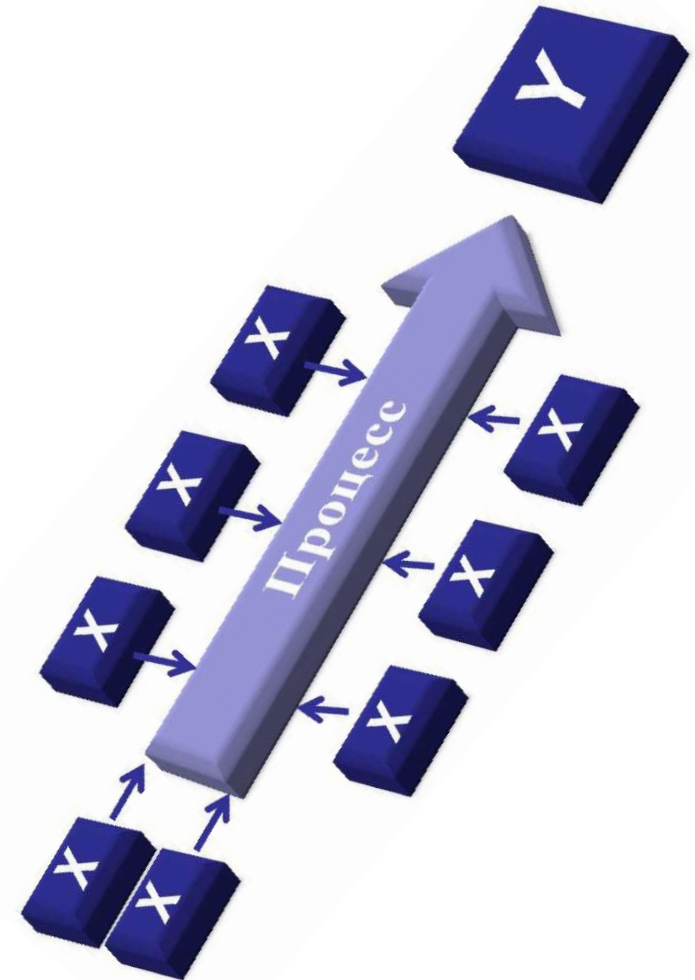
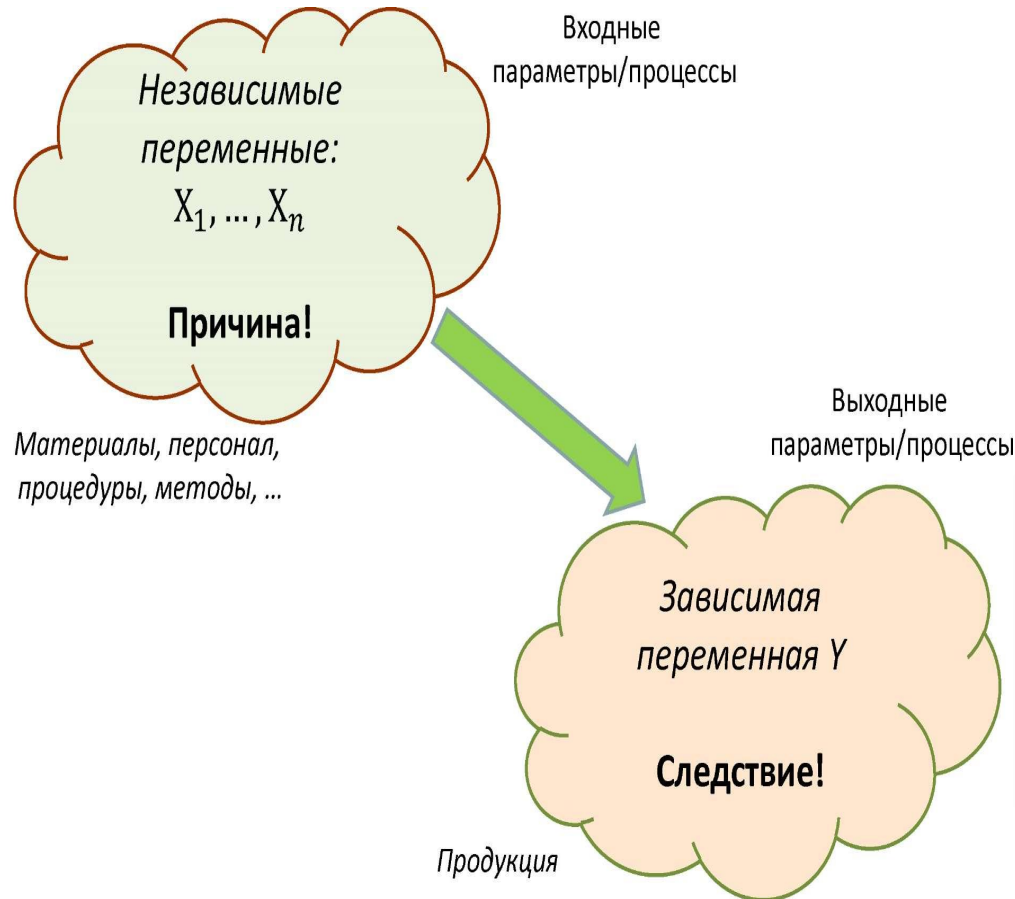
Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе в соответствии с требованием ИСО 9001: 2008



Структура ГОСТ Р ИСО 9001:2015 в соответствии с циклом PDCA

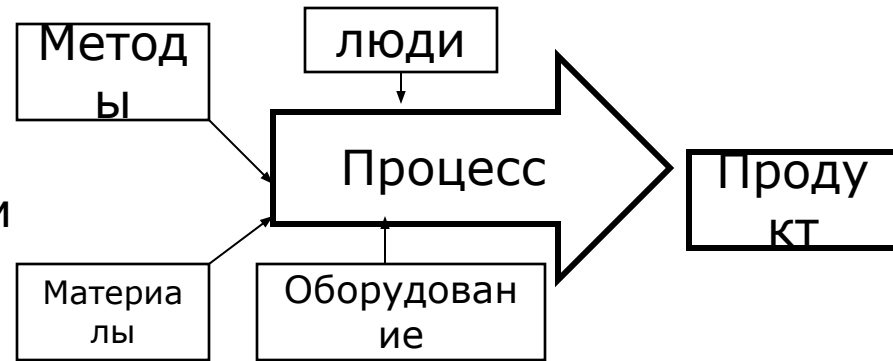


Процессный подход и функция $Y=F(X)$

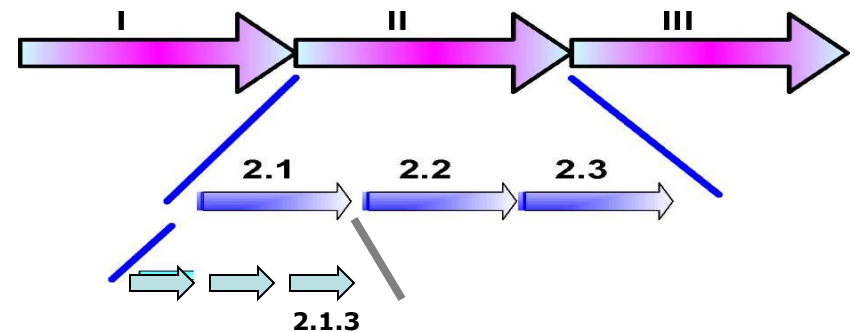


Процессный подход и функция $Y=F(X)$

- Оцениваются все факторы (по группам), влияющие на результат: сырье, оборудование, технологии, люди
.....



- В первую очередь исследуются все процессы, непосредственно влияющие на конечный результат/продукт.
- Процессы описываются по принципу «от общего описания к детализированному».



Процессный подход

Пример: процесс отправки багажа

1. Принятие и оформление багажа для отправки
2. Погрузка в самолет
3. Транспортировка
4. Разгрузка багажа
5. Выдача багажа пассажиру

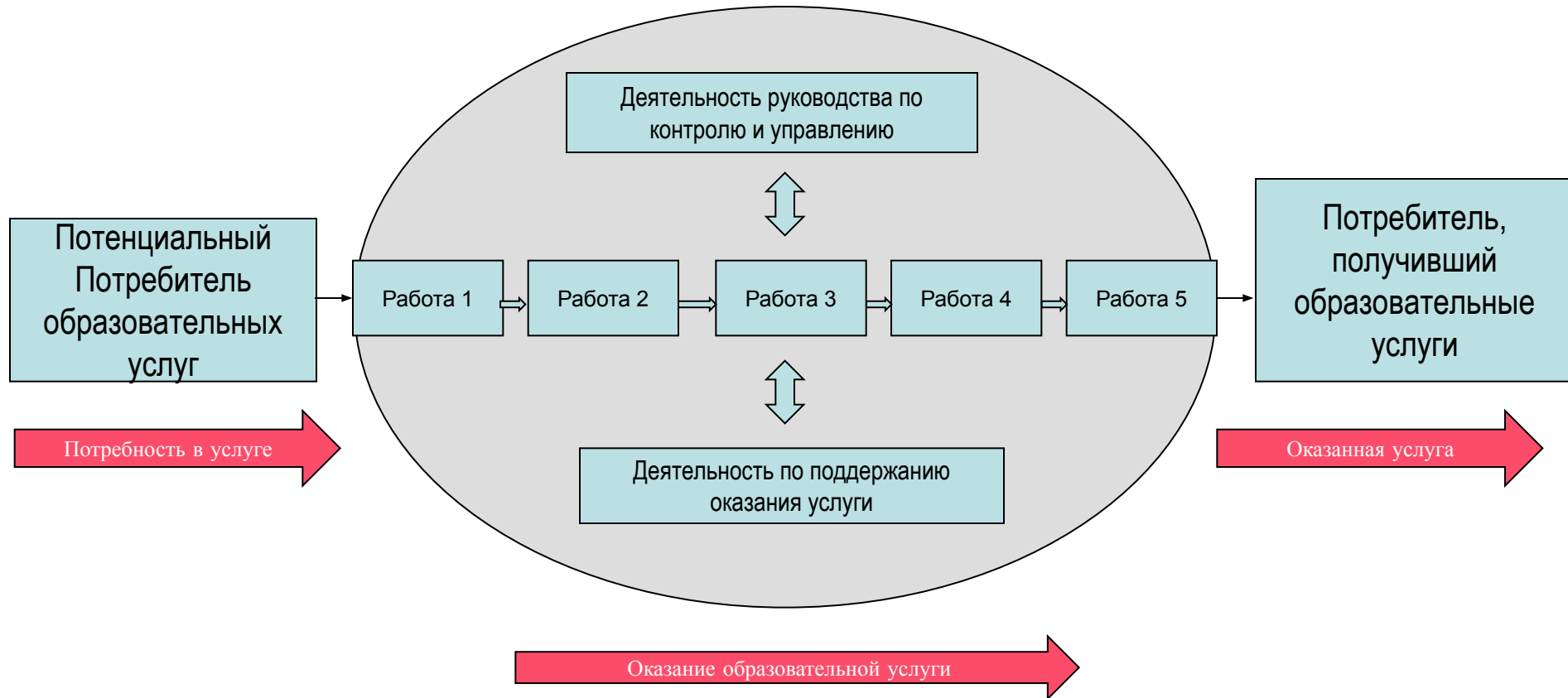


-
- 1.1) Принятие –
 - 1.2.) Взвешивание багажа
 - 1.3) Печать бирки на багаж
 - 1.4.) Прикрепление отпечатанной бирки на багаж....
 - (1.3.1.) Набор сведений о пассажире
 - (1.3.2.) Запуск в печать....



Процессная структура в образовательном учреждении, в котором внедрена система менеджмента качества

Образовательное учреждение



Базовый состав процессов системы менеджмента качества в образовательном учреждении (пример)

Управление СМК и улучшение деятельности ОУ

Внутренний аудит СМК ОУ

Лицензирование и аккредитация ОУ



УПРАЖНЕНИЕ

- Рассмотрите один продукт и создающий его процесс вашей компании
 - Перечислите ресурсы необходимые для создания продукта
 - Перечислите факторы влияющие на процесс создания продукта