

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 17.12.2021 13:17:01

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего профессионального образования  
«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)

Кафедра управления качеством, метрологии и сертификации

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

О.Г. Локтионова

2014г.



### ОЦЕНКА МОДЕЛИ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА (ГОСТ ISO 9001-2011)

Методические указания по выполнению практической работы для  
студентов всех направлений и специальностей, изучающих дисциплины  
«Системы качества» и «Основы обеспечения качества»

Курск 2014



**Цель занятия:** закрепление теоретических сведений по изучению раздела «Процессный подход».

## **ОБЩИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **1) Сущность процессного подхода**

Процессный подход предполагает управление деятельностью предприятия, как управление процессами, протекающими на предприятии.

Принципиальное отличие процессного подхода от функционального заключается в том, что основное внимание менеджмента концентрируется не на самостоятельных функциях, выполняемых различными подразделениями и должностными лицами, а на межфункциональных процессах, объединяющих отдельные функции в общие потоки и нацеленных на конечные результаты деятельности организации.

При этом главное внимание обращается не на вертикальные связи в организационной структуре, которые традиционно хорошо отлажены, а на горизонтальные, являющиеся наиболее слабыми и поэтому представляющие реальную опасность для прочности организационной структуры и эффективного менеджмента организации. Определяющие достоинства процессного подхода заключаются, прежде всего, в управлении на стыке деятельности подразделений и должностных лиц.

Процессный подход предполагает, прежде всего, управление процессом и каждой из входящих в него работ (подпроцессов или функций) с применением особых методических приемов, достаточно хорошо разработанных и позволяющих исключить многие ошибки. Эти методические приемы включают структурирование и декомпозицию, измерение, анализ и оценку уровня управления, непрерывное совершенствование и взаимодействие.

В рамках процессного подхода любое предприятие рассматривается как бизнес-система и представляет собой связанное множество процессов, конечными целями которых является продукция или услуги.

Важной особенностью процессов является то, что они тесно связаны с внешней средой и ориентированы на конкретного потребителя.

Другим важным положением является то, что процесс представляет собой совокупность работ (функций), взаимосвязь которых, в свою очередь, является процессом.

Описание процессов как совокупности функций часто позволяет выявить тот факт, что некоторые процессы просто не нужны для получения конечного результата.

Процессный подход позволяет организации установить как взаимосвязаны отдельные аспекты её деятельности и понимать что происходит внутри нее. В системе менеджмента качества он позволяет скоординировать процессы, определить их взаимосвязи, обеспечить их совокупности.

## **2) Основные виды бизнес-процессов**

Существует несколько классификаций бизнес-процессов:

### **1) По отношению к получению добавленной ценности:**

- основной процесс (добавление ценности продукции [услуге]);
- вспомогательный процесс (не добавляет ценности продукции [услуге], но повышает стоимость). Вспомогательные процессы могут называться обеспечивающими. Их результатом является создание необходимых условий для осуществления основных процессов;
- процессы менеджмента, результатом которых является повышение результативности и эффективности основных и обеспечивающих процессов.

### **2) По степени детальности рассмотрения:**

- ключевой процесс (макропроцесс или процесс верхнего уровня);
- детальный процесс;
- субпроцесс;
- функция;
- работа (операция).

### **3) По отношению к клиентам процесса:**

- внешний;
- внутренний.

## ПОРЯДОК РАБОТЫ

1. Изучить базовую модель системы менеджмента качества, основанную на процессном подходе, представленную в ГОСТ ISO 9001-2011 “Системы менеджмента качества. Требования” (рис. 1) [1]:

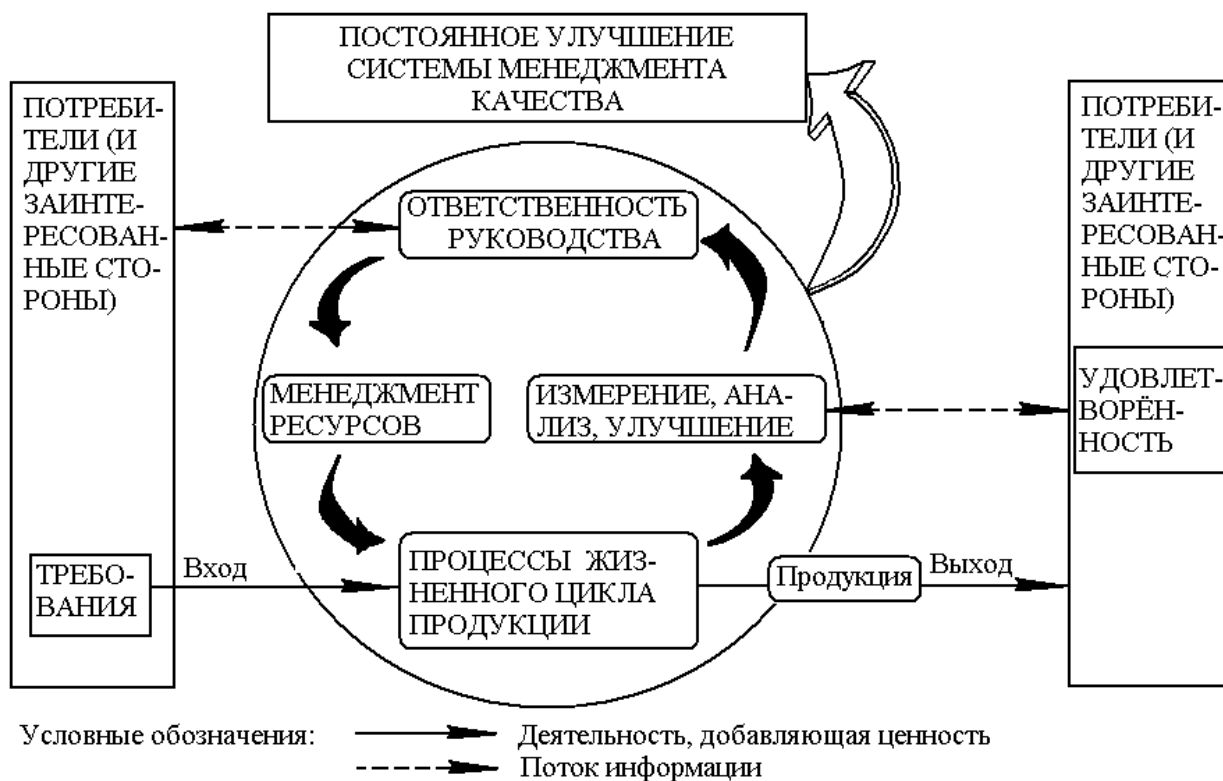


Рисунок 1 – Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.

2. Проанализировать данную модель и отметить основные недостатки.

3. Предложить улучшения к данной модели.

4. Заключительным этапом является коллективное обсуждение предложенных изменений.

**Отчет** по практическому заданию должен содержать:

1) Цель работы.

2) Краткую теоретическую часть.

3) Оценку модели системы менеджмента качества, основанной на

процессном подходе, предложения по улучшению.

4) Вывод.

## **КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ**

1. В чём заключаются основные особенности процессного подхода?

2. Расскажите о практическом применении процессного подхода в организации (на предприятии).

3. Какие основные типы классификации бизнес-процессов Вы знаете? Как классифицируют процессы по степени детальности рассмотрения?

4. Как классифицируют процессы по отношению к получению добавленной ценности, по отношению к клиентам процесса?

5. Рассмотрите такое понятие как процессный подход. По каким характеристикам процессы подразделяют на внешние и внутренние?

6. Приведите схему модели системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе.

---

1. ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования. 2011 г.

2. Аристов О. В. Управление качеством [Текст]: учебник / О. В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 240 с.

3. Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст]: учебник / М. М. Кане [и др.]; под ред. М. М. Кане.- СПб.: Питер, 2009.- 560 с.