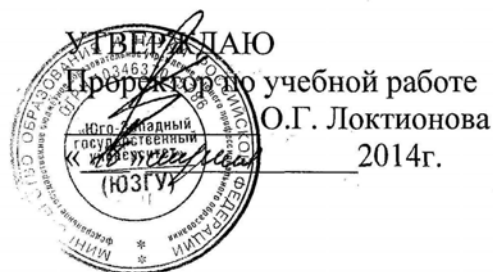


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич  
Должность: ректор  
Дата подписания: 25.09.2022 14:44:45  
Уникальный программный ключ:  
9ba7d3e34c012eba476ffd2d064cf2781953be730df2374d16f3c0ce536f0fc6

## МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

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

Кафедра управления качеством, метрологии и сертификации



## ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

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», получение практических навыков документирования процессов.

## ОБЩИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1) Основные определения процессного подхода

В терминах ГОСТ ISO 9000-2011: «Процесс – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая «входы» в «выходы».

Основные термины и понятия процессного подхода:

**Хозяин Процесса** – должностное лицо, несущее ответственность за ход и результаты Процесса;

**Ресурсы** – ресурсы, выделенные в распоряжение Хозяина Процесса для его проведения; могут включать – оборудование (производственное, контрольно-измерительное, офисное и др.), персонал, помещения, среду, транспорт, связь, материалы (вспомогательные), финансы, документация и т. д.;

**Параметры Процесса** – характеристики (информация) по которым Хозяин Процесса и высший руководитель могут судить о том, насколько эффективно выполняется Процесс и достигаются ли запланированные результаты;

**Потребитель** – потребитель результатов Процесса, степень удовлетворенности которого, также предназначена для оценки эффективности Процесса;

**Входы Процесса** – входные объекты (сырье, продукция, комплектация, информация или услуга), которые преобразуются в Выходы Процесса, в ходе выполнения Процесса. Часто Входы одного Процесса являются выходами другого;

**Выходы Процесса** – продукция, информация или услуга ради которой существует Процесс.

**Сеть Процессов организации** – объединение взаимосвязанных и взаимосогласованных Процессов организации в единую систему.

## 2) Управление процессом

Управление процессом осуществляется по схеме, представленной на рис.1.

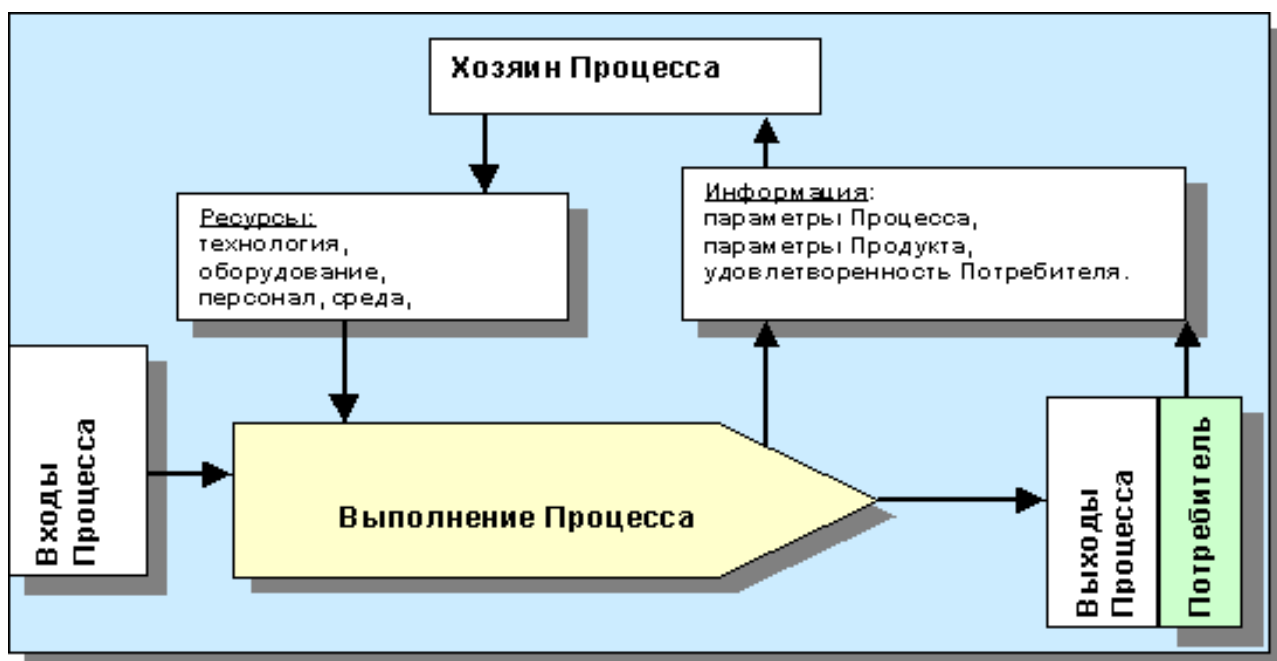


Рисунок 1 – Схема управления процессом

В основе управляемости Процесса лежит:

- назначение Хозяина Процесса;
- получение Хозяином всех необходимых ресурсов;
- наличие у Хозяина документированных процедур (методик, инструкций, технологии) выполнения Процесса;
- построение Хозяином системы сбора объективной информации о ходе Процесса, о параметрах Продукта и удовлетворенности Потребителя.

Для улучшения управляемости процесса необходимо его документирование. С этой целью разрабатывается карта процесса, в которой определяется цель процесса, входы, выходы, владелец (хозяин процесса), ресурсы и т.д. Форма карты процесса представлена в приложении А. Форма карты процесса разрабатывается предприятием.

## **ПОРЯДОК РАБОТЫ**

1. Изучить общие теоретические положения.
2. Для одного из процессов предприятия по заданию преподавателя составить схему управления процессом по рисунку 1 и карту процесса (приложение А).
3. Обсудить полученные результаты.

*Отчёт по работе должен содержать:*

- 1) Цель работы.
- 2) Краткую теоретическую часть.
- 3) Схему и карту процесса.
- 4) Вывод.

## **КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ**

1. Приведите определения: процесс, вход, выход.
2. Приведите определения: хозяин процесса, ресурсы, потребитель, параметры процесса.
3. Представьте общую схему управления процессом.
4. Приведите форму карты процесса.

## **Библиографический список**

11. ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования. 2011 г.
2. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. 2011 г.
3. Системы, методы и инструменты менеджмента качества [Текст]: учебник / М. М. Кане [и др.]; под ред. М. М. Кане.- СПб.: Питер, 2009.- 560 с.
4. Аристов О. В. Управление качеством [Текст]: учебник / О. В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 240 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

УТВЕРЖДАЮ  
Владелец процесса

« \_ » \_\_\_\_\_ 200\_ г

## КАРТА ПРОЦЕССА

Код процесса	п. ГОСТ Р ИСО 9001-2008	Наименование процесса
--------------	-------------------------	-----------------------

Определение процесса

Цель процесса

Входы процесса

Выходы процесса

Требования к входам
Соответствие стандарту предприятия

Требования к выходам
Соответствие стандарту предприятия

Поставщики процесса

Потребители процесса

Основные ресурсы

Финансовые, материальные (анкеты, опросники и т.д.)

Изменяемые и контролируемые параметры процесса

Методы измерения параметров процесса

Показатели результативности процесса

Показатели эффективности процесса

Руководитель процесса:

Должность

\_\_\_\_\_

Подпись

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Согласовано:

Должность

\_\_\_\_\_

Подпись

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

## РЕЦЕНЗИЯ

на методические указания О.Г. Меньшиковой по курсу “Системы качества”.

Рецензируемые методические указания предназначены для выполнения практической работы по дисциплине «Системы качества» на тему «Документирование и управление процессами системы менеджмента качества».

Методические указания предназначены для лучшего усвоения материала по изучаемой дисциплине и получения практических навыков разработки процедур системы качества на предприятиях, анализа деятельности предприятий по качества продукции и услуг, а также демонстрации студентом умений аналитически аргументировать выдвигаемые научные положения и практические рекомендации.

Учитывая актуальность материала, практическую необходимость, считаю целесообразным рекомендовать материалы методических указаний к изданию.

Доцент кафедры "ОТ и ОС"

В.В. Протасов