

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

«17» декабря 2014г.

РАЗРАБОТКА ПРОЦЕССНОЙ МОДЕЛИ ПРЕДПРИЯТИЯ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

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

Курск 2014

УДК 658.562

Составитель О.Г. Меньшикова

Рецензент:

Кандидат химических наук, доцент *В.В. Протасов*

Разработка процессной модели предприятия в системе менеджмента качества: методические указания по выполнению практической работы для студентов всех направлений и специальностей, изучающих дисциплины «Системы качества» и «Основы обеспечения качества» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. О.Г. Меньшикова. Курск, 2014. 7 с.: ил. 2, прилож. 1. Библиогр.: с.6.

Содержат сведения по выполнению практической работы. Указывается порядок выполнения, правила оформления и контрольные вопросы для защиты работы.

Методические указания предназначены для студентов всех направлений и специальностей, изучающих дисциплины «Системы качества» и «Основы обеспечения качества».

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать

Формат 60x84 1/16.

Усл. печ. л. 0,5 . Уч.-изд.л. 0,4 . Тираж 50 экз. Заказ 204. Бесплатно.

Юго-Западный государственный университет.

305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

Цель занятия: закрепление теоретических сведений по изучению раздела «Процессный подход», получение практических навыков разработки процессных моделей предприятия.

ОБЩИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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 со-

бой 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.

При разработке процессной модели предприятия за основу принимаются процессы жизненного цикла продукции, представленного на рисунке 1.



Рисунок 1 – Жизненный цикл продукции

Далее он дополняется процессами по менеджменту ресурсов, ответственности руководства и измерения, анализа и улучшения (рис.2).

ПОРЯДОК РАБОТЫ

1. Изучить базовую модель системы менеджмента качества, основанную на процессном подходе, представленную в ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (рис. 2) [1]:

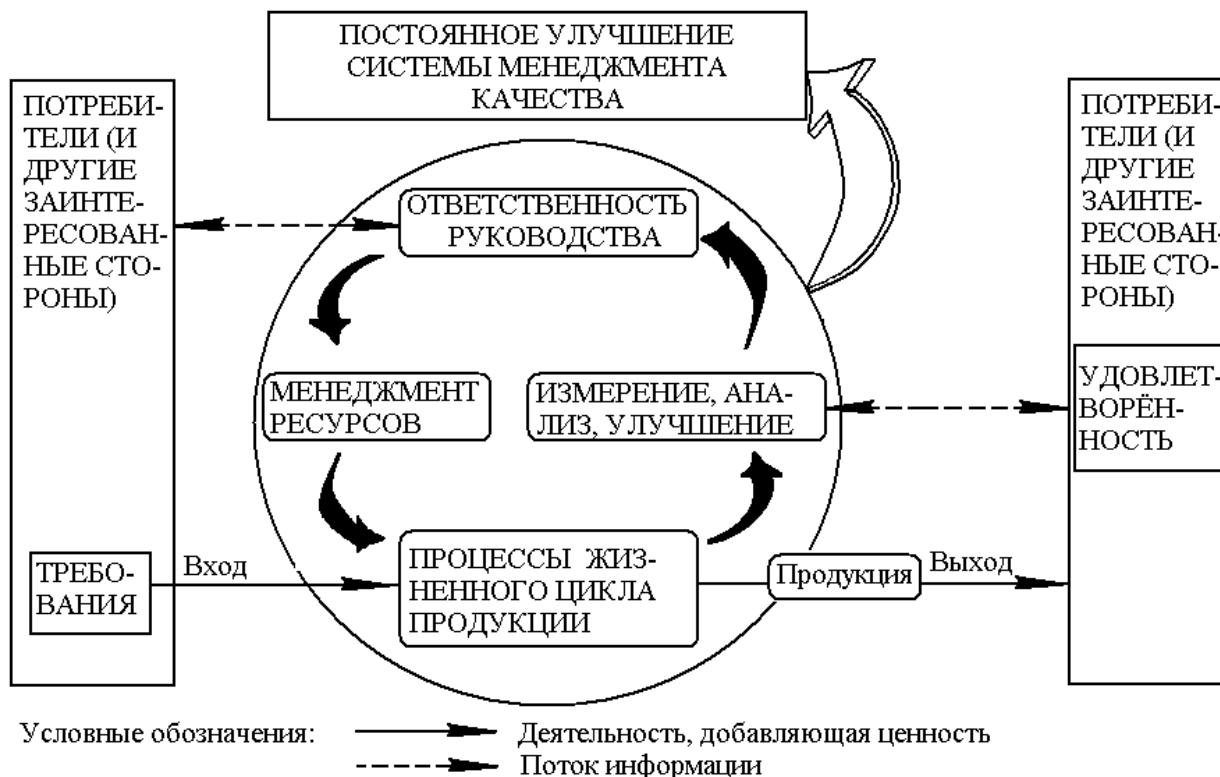


Рисунок 2 – Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.

2. На основе модели по рис. 1 и 2 разработать процессную модель для одного из предприятий, представленных в приложении А по заданию преподавателя.

3. Обсудить полученные модели.

Отчёт по работе должен содержать:

- 1) Цель работы.
- 2) Краткую теоретическую часть.
- 3) Модель процессов для предприятия в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011.
- 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.

Библиографический список

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.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Варианты заданий

№ вар.	Направление деятельности организации
1	Строительная организация
2	Предприятие по разработке и сопровождению компьютерных программ
3	Испытательная лаборатория
4	Ремонтное предприятие машиностроительной отрасли
5	Торговое предприятие
6	Предприятие по производству авиационных двигателей
7	Приборостроительный завод
8	Проектная организация (НИИ, КБ)
9	Судостроительный завод
10	Высшее учебное заведение
11	Медицинское учреждение
12	Библиотека
13	Туристическая фирма
14	Рекламное агентство
15	Супермаркет