

Менеджмент на основе процессного подхода

Карасёва М. Г.

Белорусский национальный технический университет

Для различия рабочей СМК от формальной, нужно оценить качество ее процессов, а затем их результативность и эффективность. При этом как процессы СМК следует рассматривать те виды производственной деятельности, для которых выполняются три условия.

Благодаря которым результатом деятельности становится изменение значений и состава показателей качества объекта или превращение совокупности объектов в новый объект с другими по значениям и (или) по составу показателями качества. Результат деятельности, т. е. изменившиеся показатели качества, представляют ценность для потребителя.

Деятельность, которая рассматривается как процесс, можно установить измеримые показатели качества, позволяющие управлять процессом:

- устанавливать цели по качеству процесса;
- планировать работы по их достижению;
- оценивать результаты;
- вводить нормативные требования к показателям качества (нормы);
- подтверждать соответствие нормам;
- устанавливать исправляемые и недопустимые несоответствия;
- анализировать причины несоответствий, принимать меры для их устранения и оценивать результативность принятых мер;
- устанавливать показатели результативности и эффективности процесса и определять их.

Для выполнения требований стандарта ISO показатель результативности - это отношение фактического значения какого-либо показателя качества к его нормативному значению, а показатель эффективности - это отношение фактических затрат на результат (выход) процесса к их плановому значению.

Следовательно, на качество процессов на показатели их результативности и эффективности, влияет качество технологии, персонала, расходных ресурсов и производственной инфраструктуры, а также качество менеджмента).

В связи с этим, если рассматривать какие-либо виды производственной деятельности как процессы, можно получить очевидные возможности для улучшения их показателей качества.