

Задание 6.1. Методологические подходы

Процессный подход

Процессный подход - это методология управления, которая фокусируется на анализе, проектировании и оптимизации процессов, составляющих деятельность организации. В отличие от традиционного подхода, который ориентирован на отдельные функции или задачи, процессный подход рассматривает деятельность как набор взаимосвязанных процессов, каждый из которых влияет на общий результат. Эти процессы направлены на создание ценности для клиентов и достижение поставленных целей через последовательность согласованных действий.

Основные принципы процессного подхода:

- *Ориентированность на процессы:* Вместо того чтобы управлять отдельными задачами или функциями, процессный подход сосредоточен на управлении всем процессом, начиная от его инициации и заканчивая результатом. Важно понимать, как процессы взаимодействуют друг с другом и как они влияют на результат в целом;
- *Клиентоориентированность:* Основной целью любого процесса является создание ценности для клиента. Процессный подход подчеркивает важность учета потребностей и ожиданий клиентов на каждом этапе процесса, от разработки до выполнения;
- *Непрерывное улучшение:* В рамках процессного подхода организационные процессы не считаются статичными. Вместо этого они должны постоянно совершенствоваться. Для этого важным инструментом является использование обратной связи и мониторинга, что позволяет выявлять слабые места и улучшать эффективность процессов;
- *Измеримость процессов:* Ключевым элементом является возможность измерить эффективность каждого процесса. Это позволяет не только отслеживать выполнение задач, но и оценивать качество процессов, выявлять отклонения от планов и своевременно вносить коррективы.

Этапы процесса:

1. *Инициация* - на этом этапе определяется цель процесса, его задачи и основные показатели. Необходимо понять, что должно быть достигнуто и какие ресурсы потребуются;
2. *Планирование* - в процессе планирования разрабатываются детализированные шаги для реализации процесса. Это включает определение ресурсов, сроков, ответственности и средств контроля;
3. *Исполнение* - на этом этапе процесс реализуется в соответствии с намеченным планом. Это фактическое выполнение задач, необходимых для достижения поставленных целей;
4. *Контроль* - важным этапом является постоянный мониторинг результатов выполнения процесса. С помощью показателей и анализа данных оценивается, насколько процесс идет по плану, и выявляются возможные отклонения;
5. *Корректировка* - если результаты процесса не соответствуют запланированным, то на основе данных мониторинга принимаются меры для корректировки процесса. Это может включать изменение этапов работы, перераспределение ресурсов или даже пересмотр стратегии.

Классификация процессов:

- *Основные процессы* - непосредственно связанные с созданием продукта или услуги. Они приносят ценность клиенту и являются сердцем деятельности организации;
- *Вспомогательные процессы* - поддерживают основные процессы, но не создают непосредственно ценности для клиентов (например, техническое обслуживание, кадровое обеспечение);
- *Управляющие процессы* - обеспечивают управление и контроль за основными и вспомогательными процессами, например, управление качеством, планирование, контроль рисков.

Инструменты управления процессами:

- *Карты процессов* - визуализация процессов помогает понять, как проходят этапы работы и как они взаимосвязаны. Это позволяет выявить слабые места и улучшить взаимодействие между процессами;
- *Диаграммы потоков работ* — помогают подробно представить последовательность действий и решение возникающих вопросов на каждом этапе;
- *Показатели эффективности (KPI)* — с их помощью можно измерить успешность процесса и его соответствие целям. Эти показатели позволяют своевременно замечать отклонения и принимать меры;
- Метод PDCA (Планируй — Делай — Проверяй — Действуй) — цикл непрерывного улучшения, который помогает внедрять изменения в процесс и оценивать их эффективность.

Применение процессного подхода в управлении качеством:

Процессный подход является основой для создания и внедрения систем управления качеством, таких как ISO 9001. Важно, чтобы процессы были не только стандартизированы, но и постоянно улучшались с учетом обратной связи от клиентов и внутренних процессов.

Процессный подход в управлении качеством позволяет организации лучше контролировать свою деятельность, повышать эффективность и удовлетворенность клиентов. Применение этого подхода способствует не только улучшению текущих процессов, но и развитию культуры постоянных улучшений, что является важным для долгосрочного успеха.

Процессный подход является важным инструментом для организации и управления деятельностью. Он позволяет системно анализировать и улучшать процессы, повышая их эффективность, что ведет к улучшению качества продукции или услуг, удовлетворенности клиентов и в конечном итоге к успеху организации в условиях быстро меняющейся внешней среды.