

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД В РАМКАХ СТАНДАРТА ISO 9001:2000 &NBSP;

Васильев Игорь Николаевич

студент, Российская Таможенная Академия, РФ, г. Люберцы

Поздеева Светлана Николаевна

научный руководитель, канд. техн. наук, доц., Российская Таможенная Академия, РФ, г. Люберцы

Концепция процессного подхода изложена в стандарте ISO 9001:2000, представляющем управление как непрерывную серию взаимосвязанных функций или действий.

Эта концепция, означающая крупный поворот в управленческой мысли, широко применяется в настоящее время.

Необходимость процессного управления признана и на мировом уровне. Стандарт ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» в отношении процессного подхода заявляет следующую позицию: «... систематическая идентификация и управление различными процессами организации, и, в особенности, взаимосвязями между процессами, могут рассматриваться как подход, основанный на процессах, или процессный подход. Стандарт поощряет применение процессного подхода в управлении, а также рассматривает его как способ выявления и реализации возможностей для улучшения». Кроме того, стандарт предоставляет возможность определения структуры и содержания процесса, формирования правил управления им самостоятельно предприятию. Эта гибкость стандарта обеспечивает его универсальность и, одновременно, уникальность процессного решения для каждой организации.

Стандарт ISO 9001:2008 определяет процессный подход как непрерывную серию взаимосвязанных функций и действий, кроме того такой процесс можно определить, как микроструктурируемый, поскольку он выполняется не только на верхних стратегических уровнях, но и на самых низких операционных уровнях. Дробление процесса позволяет определить микрооперации, взаимодействие которых позволит принимать более эффективные управленческие решения, и таким образом выводить организацию на новый этап развития.

Деятельность любой организации основывается на выполнении определенного процесса, который обеспечивает жизненный цикл продукции. Данная продукция поступает в организацию в виде требований от потребителя, клиента данной организации, и также возвращается к потребителю, но в преобразованном виде, в виде результата. Таким образом, деятельность организации мы можем определить, как ориентированная на потребителя. Кроме того, для выполнения процесса эффективно, в целях удовлетворения требований потребителя, организация должна постоянно улучшать систему менеджмента качества, с помощью совершенствования, анализа деятельности и изменений, а также менеджмента ресурсов, то есть умение организовывать и распределять ресурсы.

Ответственным за решения, принимаемые для совершенствования деятельности организации, является руководитель. Отметим также, что для осуществления функций руководитель связан с внешней средой через поток информации, представленный в виде обратной связи. Деятельность организации, направленная на преобразование требований, поступающих от потребителя, в результат добавляет ценность продукции на выходе, таким образом, чем качественнее проведена обработка требований внутри организации, тем выше степень

удовлетворенности потребителя в результате.

Стандарт ISO выделяет следующие факторы, влияющие на создание менеджмента качества: внешняя среда организации, изменения и риски, связанные с этой средой; изменяющиеся потребности; конкретные цели; выпускаемая продукция; размер и структура организации; ориентация на процессы. Последний фактор определяет процессный подход, как новый подход к управлению [3, с. 102]. Процесс согласно стандарту можно представить в виде схемы (рис. 1).

Рисунок 1. Определение процесса в соответствии со Стандартом ISO

Как видно из схемы функционирование организации осуществляется с помощью принятия управленческих решений, которые в свою очередь направлены на различные виды деятельности. Деятельность организации обеспечивается определенным набором ресурсов: материальными, техническими, финансовыми, кадровыми и так далее. В свою очередь деятельность организации направлена на преобразование входа в выход, то есть требований в результат. В целом совокупность данных действий можно определить, как процесс. Переход организации к процессному управлению предполагает идентификацию процессов, то есть определение владельцев процесса, далее взаимодействие процессов – создание связей, обеспечивающих их взаимодействие, и менеджмент процессов – организация, распределение и управление ресурсами. Применение процессного подхода регламентировано правилами, изложенными так же в ISO. Согласно которым:

1. Понимание и выполнение требований по регламентированию деятельности;
2. Представление процессов с точки зрения добавляемой ими ценности;
3. Достижение запланированных результатов выполнения процессов и обеспечение их результативности;
4. Постоянное улучшение процессов, основанное на объективном измерении.

Процессный подход был впервые предложен приверженцами школы административного управления, которые пытались описать функции администратора-менеджера [1, с. 217].

Функциональное описание по-прежнему традиционно и широко распространено. Оно хорошо гармонирует с иерархической структурой организации.

На втором этапе подход был применен к организации в целом. Здесь ключевой термин – бизнес-процесс организации. В таком представлении таможенная система – это совокупность

взаимосвязанных и взаимодействующих процессов в деятельности таможенных органов и их деятельность в целом.

Новый контекст процессного подхода более продуктивен, чем функциональный с точки зрения борьбы за конкурентоспособность в условиях динамичного рынка. Он обеспечивает инструментальное решение проблем непрерывного повышения качества всех аспектов деятельности организации.

Процессный существенно меняет организации и управления. Если, например, к таможенной , функции можно себе, как «полосы», которые «» ее сверху , то процессы «» таможенную систему , пересекая границы подразделений. Такой подход разрушение барьеров подразделениями. Управление процессами высшее руководство рутины оперативного , позволяя ему на стратегических . Это несомненный плюс подхода.

Пересекающие организацию обычно называют процессами. Это название с тем, , как правило, процессы направлены удовлетворение внешних , потребителей организации - таможенных органов - ВЭД. Отношения же с - это и бизнес. В тоже любой организации не обойтись поддерживающих процессов, , например, как отказавшего оборудования обучение персонала. И однозначно, что система нуждается в процессах .

При таком подходе система рассматривается как совокупность , а как бизнес-процессов [2, с. 99].

При :

- каждый процесс потребителя, и на каждом способствует лучшему потребителей;
- создание по отношению конечной продукции в процессах;
- границ любого , а также и потребителей, обеспечить лучшее и понимание , которые следует ;
- при управлении процессом, который сквозь множество , а не отделами, снижается субоптимизации;
- при владельцах процессов, за процесс, избежать распределения по фрагментам;
- процессами позволяет лучшие основания контроля времени работ и .

Каждый отдельный процесс поставщика и , как это на рис. . Эта модель поставщик/ - центральная для процессного подхода.

Рисунок . Модель бизнес-процесса: -процесс-потребитель

Понятие -процесс содержит элемента: бизнес процесс. Рассмотрим первый – процесс. Вот одно базовых определений .

Процесс – это некоторая последовательность связанных , преобразующих вход результаты или выход.

Теперь к процесс нужно слово бизнес, отличить бизнес-от других , идущих в .

Список литературы:

1. Андерсен Бьерн. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2007.
2. Макрусев В. В. Таможенный менеджмент: учебное пособие / В. В. Макрусев, В. Ю. Дианова. – М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2009. – 278 с.
3. Таможенный менеджмент: учебник / В. В. Макрусев. – М.-Берлин: Директ-Медиа, 2015. – 401 с.