

Тема 12

РЕГЛАМЕНТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА

Структура документации простейшего процесса

Документирование (регламентация) процесса означает создание документации, определяющей ход, результаты и порядок управления процессом



Регламент процесса (РП) – документ, описывающий последовательность операций, ответственность, порядок взаимодействия исполнителей и принятия решений по улучшениям.

Назначение Регламента процесса:

1. Определение границ процесса.
2. Регламентация полномочий и ответственности владельца процесса.
3. Спецификация входов и выходов процесса.
4. Описание технологии выполнения процесса (последовательность работ, графическая схема процесса в выбранной нотации)
5. Матрица ответственности для сотрудников, участвующих в процессе.
6. Регламентация показателей эффективности процесса, показателей продукта и данных удовлетворенности клиентов.
7. Регламентация работ по сбору информации о ходе процесса.
8. Регламентация работ по оперативному управлению процессом.
9. Регламентация работ по анализу процесса (для владельца процесса и вышестоящего руководителя).
10. Регламентация работ по разработке мероприятий по улучшению процесса (для владельца процесса и вышестоящего руководителя).

Структура Регламента процесса

СТРУКТУРНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ РЕГЛАМЕНТА

Титульный лист

Назначение документа

Область применения

Нормативные ссылки

Термины, обозначения и сокращения

Владелец процесса, выходы, входы
ресурсы процесса

Выполнение процесса (графические
схемы)

Ответственность

Управление процессом (показатели)

Документирование и архивирование

Порядок внесения изменений

Рассылка

Ознакомление сотрудников

Приложения

Титульный лист Регламента процесса



Регламент процесса
«Продажи»
РП 01 - 2013

Утверждаю
Директор ООО «Брянский ЭТЗ»

_____ / _____
(подпись, расшифровка подписи)

« ____ » _____ 20__ г.

(дата утверждения)

Регламент процесса «ПРОДАЖИ»

Согласовано:

Директор

_____ / _____

Заместитель директора по маркетингу и сбыту

_____ / _____

Начальник отдела продаж

_____ / _____

Начальник рекламного бюро

_____ / _____

Ответственный разработчик:

Инженер по качеству / Азаренкова М.А.

(должность)

(расшифровка подписи)

« ____ » _____ 20__ г.

1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

Настоящий Регламент процесса устанавливает порядок выполнения «Процесса ...» и предназначена для: _____

Требования настоящего Регламента процесса распространяются на все подпроцессы, выполняемые в ходе «Процесса ...» в _____ (название подразделения), а также при взаимодействии с другими процессами организации, внешними поставщиками и потребителями.

В данном разделе нужно указать все структурные единицы, которые участвуют в выполнении процесса.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ 2.1 Настоящий документ обязаны знать и использовать в работе следующие должностные лица:

- (указать должностных лиц)

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При разработке данного описания процесса использованы следующие нормативные документы внешнего и внутреннего происхождения:

Обозначение (идентификатор)	Наименование документа

При заполнении таблицы рекомендуется сортировать нормативные документы сначала внешнего происхождения по мере убывания важности: 1) законы; 2) постановления; 3) ГОСТы; 4) нормативные акты; 5) ОСТы и пр., затем внутренние нормативные документы в хронологическом порядке

В таблице должны указываться реально используемые при выполнении процесса документы.

Под идентификатором документа понимается внутренний индекс (номер) документа, который в соответствии с утвержденной в организации системой документооборота присваивается документу и однозначно идентифицирует его.

4. ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В разделе указываются термины и их определения. При заполнении таблицы рекомендуется сортировать термины по алфавиту. Перечень сокращений следует составлять с необходимой расшифровкой и пояснениями.

5. ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА, ВЫХОДЫ, ВХОДЫ и РЕСУРСЫ ПРОЦЕССА

5.1. Владелец процесса

Владелец процесса занимает следующую должность _____

Основные обязанности владельца процесса установлены в должностной инструкции _____
(название должности).

5.2.

Выходы процесса

Выход процесса	Потребитель выхода
<i>Внутренним потребителям</i>	
1	
...	
<i>Внешним потребителям</i>	
1	
...	

5.3.

Входы процесса

Вход процесса	Поставщик входа
<i>От внутренних поставщиков</i>	
1	
...	
<i>От внешних поставщиков</i>	
1	
...	

5.4.

Входы по управлению

Вход по управлению	Поставщик входа
<i>От вышестоящего руководителя</i>	
1	
...	
<i>От внутренних поставщиков</i>	
1	
...	
<i>От внешних поставщиков</i>	
1	
...	

5.5. Ресурсы процесса

Ресурсы процесса	Поставщик ресурса
<i>От внутренних поставщиков</i>	
1	
...	
<i>От внешних поставщиков</i>	
1	
...	

К ресурсам процесса могут относиться:

- человеческие ресурсы (численность и должности)
- оборудование
- здания и производственные помещения
- транспорт и связь
- программное обеспечение
- другие ресурсы, необходимые для выполнения процесса

6. ВЫПОЛНЕНИЕ ПРОЦЕССА

6.1. Описание основных подпроцессов

Описываются входы-выходы-ресурсы аналогично п. 5.2 - 5.5

6.2. Графические схемы процесса

В данном разделе размещаются графические схемы процесса, необходимые для его визуализации и понимания с ссылкой на выбранные нотации

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность за процесс распределяется в соответствии с матрицей:

Матрица ответственности процесса « _____ » (наименование процесса)				
Подпроцессы процесса	Должностные лица предприятия			
	Владелец процесса	Должность 1	...	Должность <i>n</i>
Подпроцесс 1				
Подпроцесс 2				
...				
Подпроцесс <i>n</i>				

О - ответственный за выполнение подпроцесса

У - участвует в выполнении подпроцесса,

И - получает информацию о ходе и результатах подпроцесса.

В «Матрице ответственности процесса» указывают должностных лиц предприятия, участвующих в выполнении процесса.

8. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ

8.1. Для оценки результативности процесса выделены следующие показатели:

Показатели оценки результативности процесса				
Наименование показателя	Обозначение показателя	Формула для расчета показателя	Единица измерения	Допустимые границы

Рекомендуется разделять показатели процесса, показатели продукта, показатели удовлетворенности клиентов и устанавливать не более 5-6 показателей для каждой категории.

8.2. Владелец процесса несет ответственность за:

- а) доведение до всего персонала важности удовлетворения требований клиентов и нормативных документов;
- б) установление целевых показателей для Процесса _____ (*название процесса*) и соответствие этих целевых показателей целям организации;
- в) регулярный анализ хода процесса и своевременную разработку корректирующих и предупреждающих действий;
- г) обеспечение всех необходимых ресурсов для выполнения работ в рамках настоящего процесса.

Владелец процесса осуществляет управление процессом, выполняя планирование, мониторинг, контроль, анализ и принятие управленческих решений.

Владелец процесса производит планирование на периоды _____ и подает план работы подразделения на планируемый период вместе со справкой хода процесса за отчетный период к _____ (*указать число*) числу каждого месяца своему вышестоящему руководителю. В план работы подразделения следует включить предлагаемые в справке мероприятия по улучшению процессов.

Для контроля за ходом и результатами процесса, удовлетворенностью клиентов процесса используется набор показателей, утвержденных в настоящем РП.

Владелец процесса осуществляет контроль показателей процесса, продуктов процесса путем сравнения полученных фактических значений показателей с плановыми/нормальными значениями. Владелец процесса осуществляет мониторинг удовлетворенности клиента путем сравнения полученных фактических значений показателей с значениями показателей за предыдущий период. Если отклонения показателей выходят за допустимые границы, то владелец процесса разрабатывает корректирующие мероприятия по улучшению процесса.

Владелец процесса ежемесячно составляет справку о результатах измерения показателей и о запланированных действиях. К справке Владелец процесса прикладывает протоколы анализа отклонений, оформленные в течение отчетного периода. Владелец процесса представляет на рассмотрение своему руководителю справку вместе с планом подразделения _____ числа каждого месяца.

9. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ

Указывается место и срок хранения контрольного экземпляра документа во время его действия и после аннулирования.

10. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Указывается периодичность пересмотра настоящего документа. Ответственность за своевременный пересмотр документа и внесение изменений несет руководитель, утвердивший данный документ.

11. РАССЫЛКА

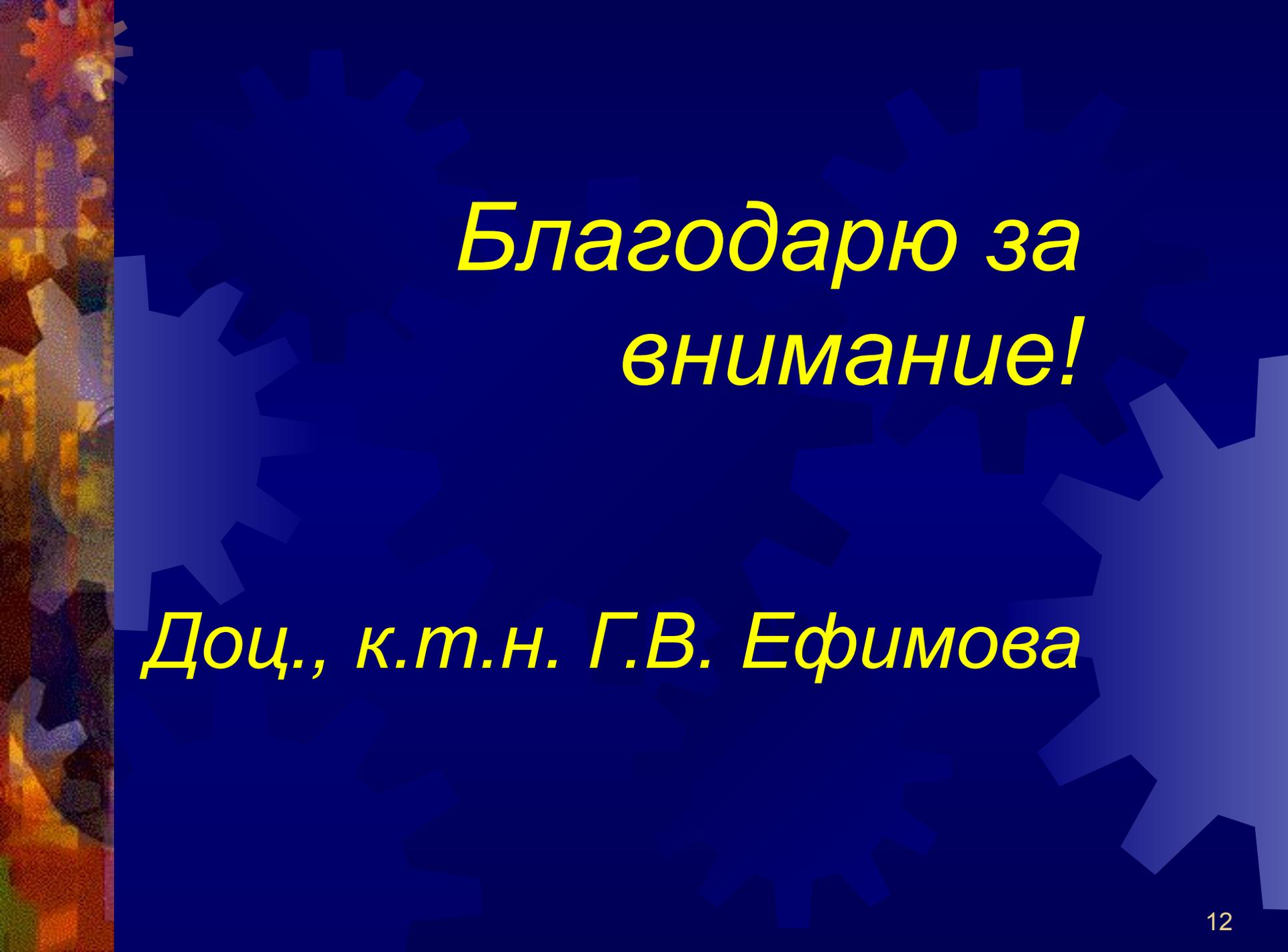
Настоящий Регламент процесса подлежит рассылке в следующие подразделения организации:

№ учтенного экземпляра	Подразделение	Количество копий

12. ОЗНАКОМЛЕНИЕ СОТРУДНИКОВ

Лист ознакомления сотрудников с КП

Дата ознакомления	Наименование должности	Подпись	Расшифровка подписи	Примечание



*Благодарю за
внимание!*

Доц., к.т.н. Г.В. Ефимова