



Процессы и управление процессами

Майк Пьюпаес
Директор
Центр Интегрального Качества
Университет Шеффилд-Халлам,
Великобритания

Фиона Сазерленд
Старший аналитик
процессного подхода
Университет Шеффилд-Халлам,
Великобритания



План семинара

- Связи между Моделью Совершенствования, процессами и управлением процессами
- Важность стратегической перспективы (vision), миссией и ценностями
- Управление процессами и связь с измерением качества исполнения работ
- Связь между людьми и процессами



Фундаментальные Концепции Совершенствования

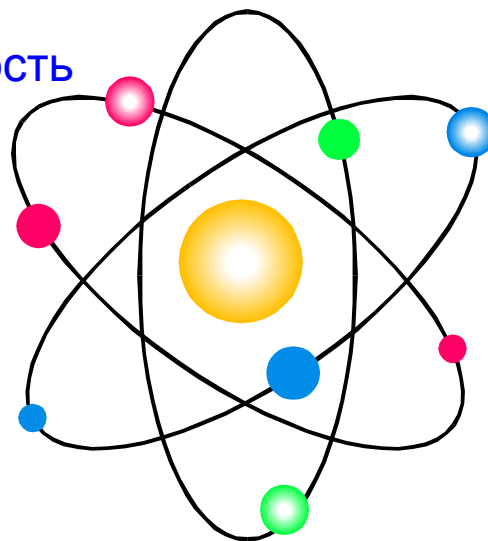
Ориентация на результат

Корпоративная
социальная ответственность

Фокусированное
внимание к потребителю

Развитие партнерства

Лидерство
и постоянство цели



Развитие сотрудников
и их вовлеченность

Управление посредством
процессов и фактов

Непрерывное обучение,
инновации и
совершенствование



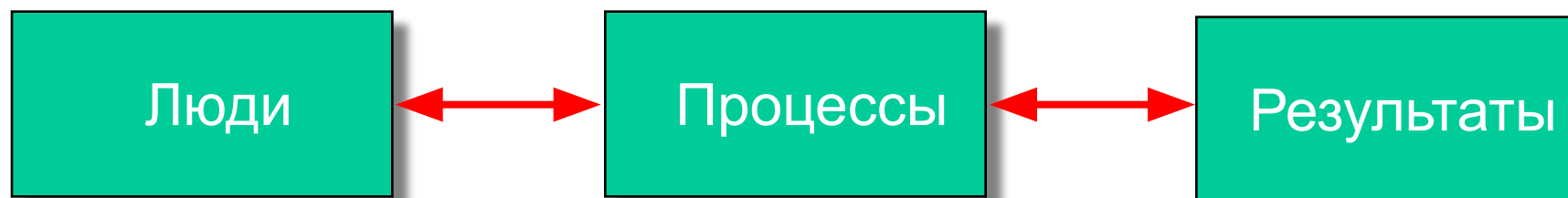
Управление посредством процессов и фактов

Понимание и систематическое управление всей деятельностью посредством множества взаимозависимых и взаимосвязанных систем и процессов в условиях принятия решений на основе очевидных фактов и надежной информации.

EFQM



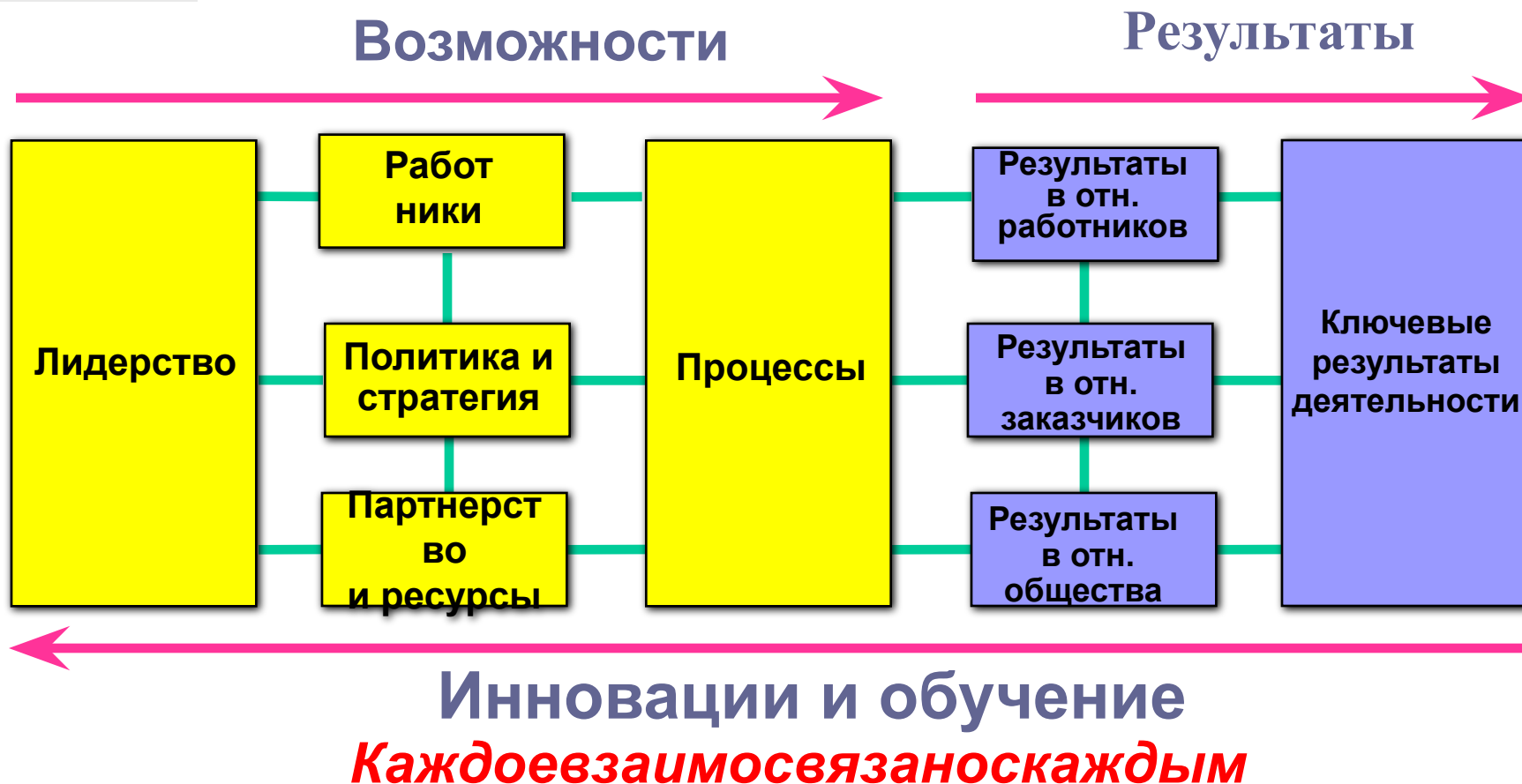
Вначале: простая модель



Добивайтесь лучших результатов
посредством вовлечения всех людей in в
непрерывное совершенствование их
процессов.



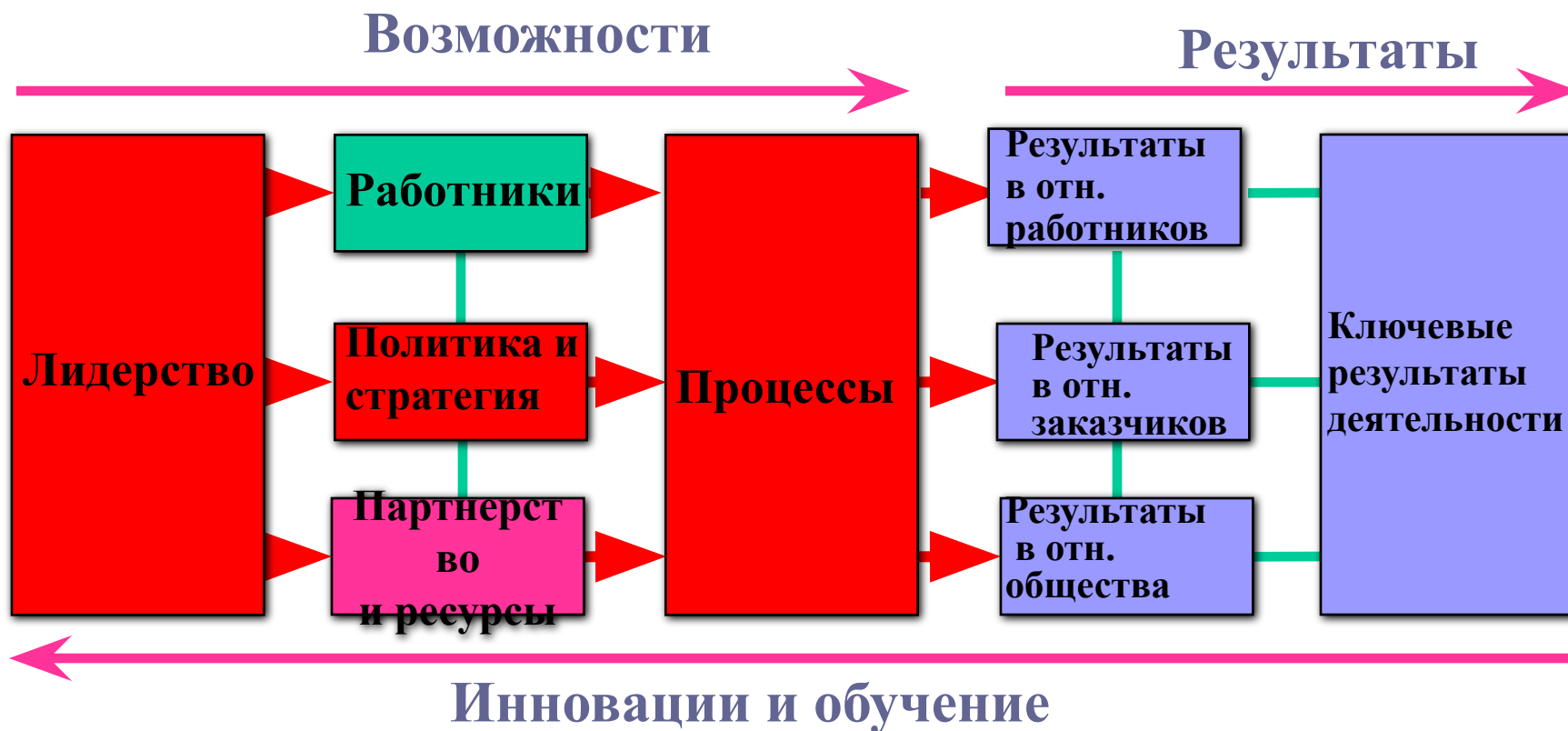
Модель EFQM[®]



The EFQM Excellence Model is a Registered Trademark



Модель EFQM[®] Связи процессов



Каждое взаимосвязано каждым

The EFQM Excellence Model is a Registered
Trademark



Типы процессов

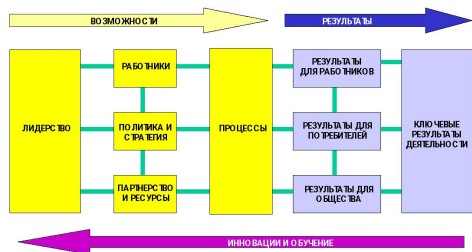


Цели и результаты



Ключевые вопросы

Модель совершенствования EFQM



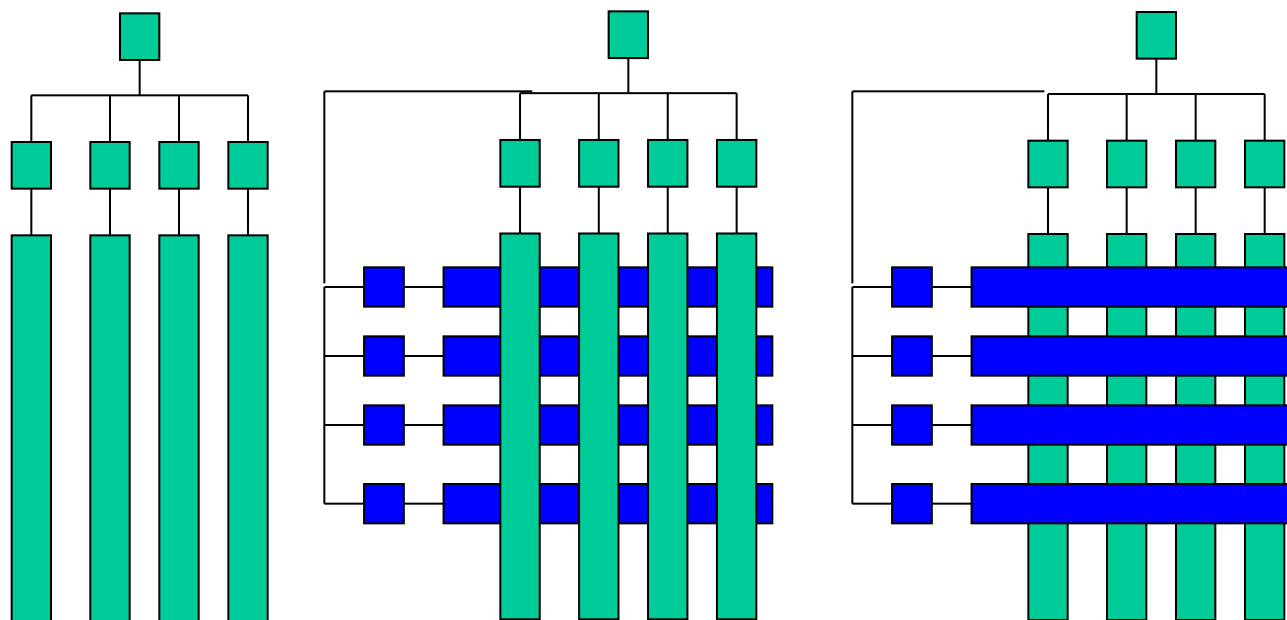
© Centre for Integral Excellence
Sheffield Hallam University

www.shu.ac.uk/integralexcellence

- Как мы определяем наши ключевые процессы?
- Как мы назначаем хозяев процессов?
- Как мы управляем ими?
- Как мы устанавливаем меры измерения, стандарты и цели?
- Как мы справляемся с изменениями?
- Как мы справляемся с проблемами взаимодействия?
- Как мы применяем, оцениваем и пересматриваем наши методы?
- Как мы ведем себя по отношению друг к другу?



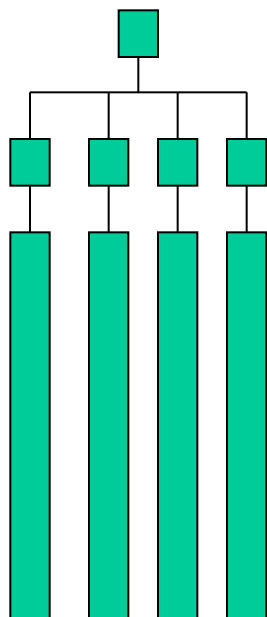
Значимость процессов



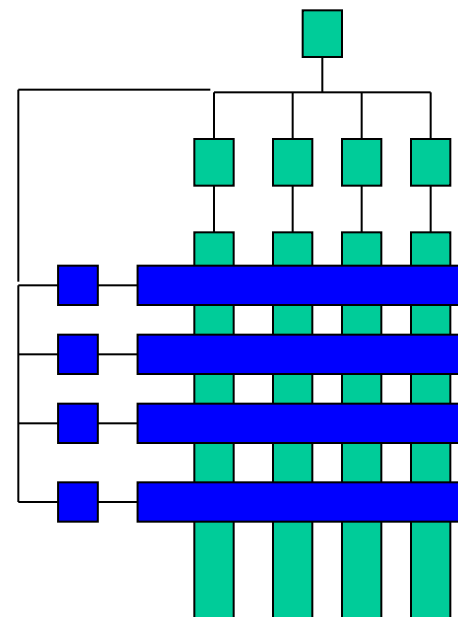
От иерархии..... к..... Процессной работе



Значимость процессов: изменения в мышлении



*Процесное мышление
Взаимоотношения
Партнерство
Сотрудничество
Внутриорганизационная
сплоченность
Интеграция
Единение*



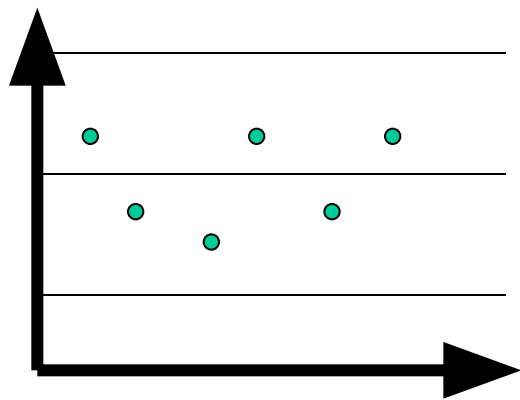
От иерархиик.....

Процессной работе

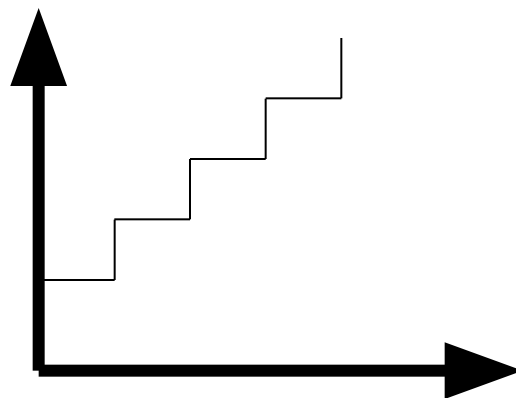
Интеграция для совершенствования



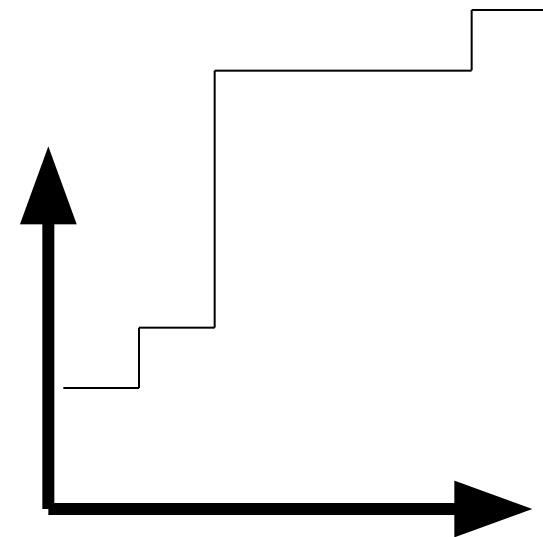
Типы управления процессами



Контроль качества



Непрерывное
улучшение



Прорыв
или
реинженеринг



Три типа измерений



Реализация: достижение сбалансированного результата



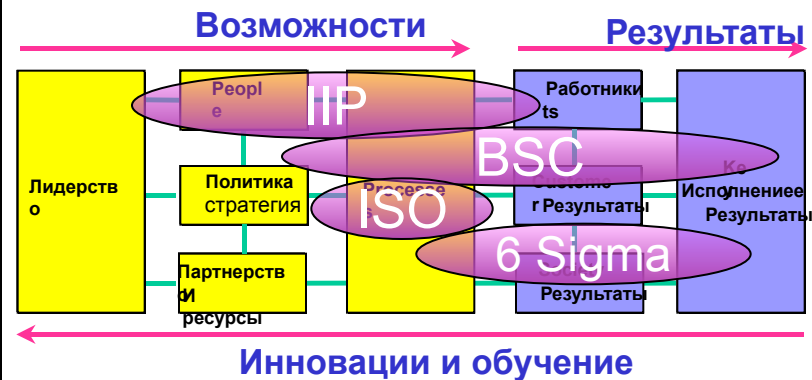


Выводы

Индив. ценности
Умения

Действия и
поведение

Общая
стратегич. перспектива
Общие ценности
Взаимоотношения





Спасибо!

Майк Пьюпаес

Центр Интегрального Качества
Университет Шеффилд-Халлам
Великобритания

m.pupius@shu.ac.uk

www.shu.ac.uk/integralexcellence

Фиона Сазерленд

Университет Шеффилд-Халлам
Великобритания

f.sutherland@shu.ac.uk

www.shu.ac.uk/integralexcellence