



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

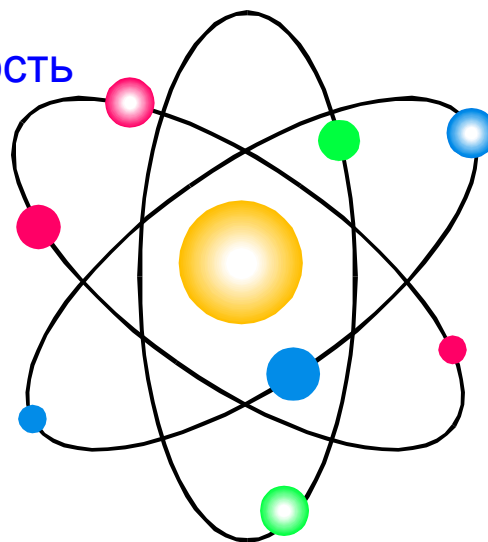
Ориентация на результат

Корпоративная
социальная ответственность

Фокусированное
внимание к потребителю

Развитие партнерства

Лидерство
и постоянство цели



Развитие сотрудников
и их вовлеченность

Непрерывное обучение,
инновации и
совершенствование

Управление посредством
процессов и фактов



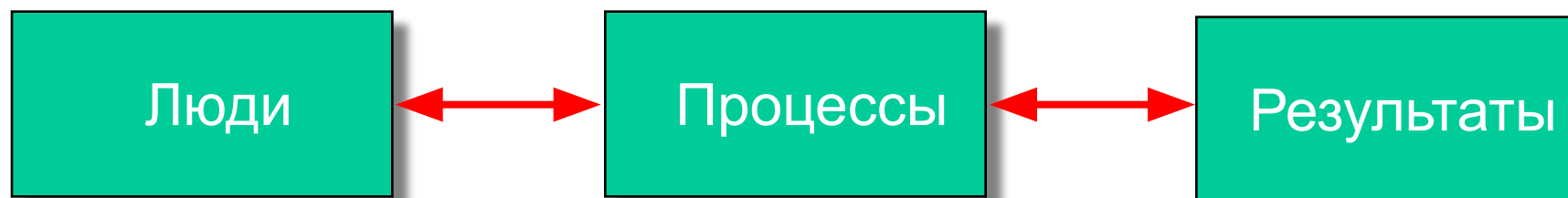
Управление посредством процессов и фактов

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



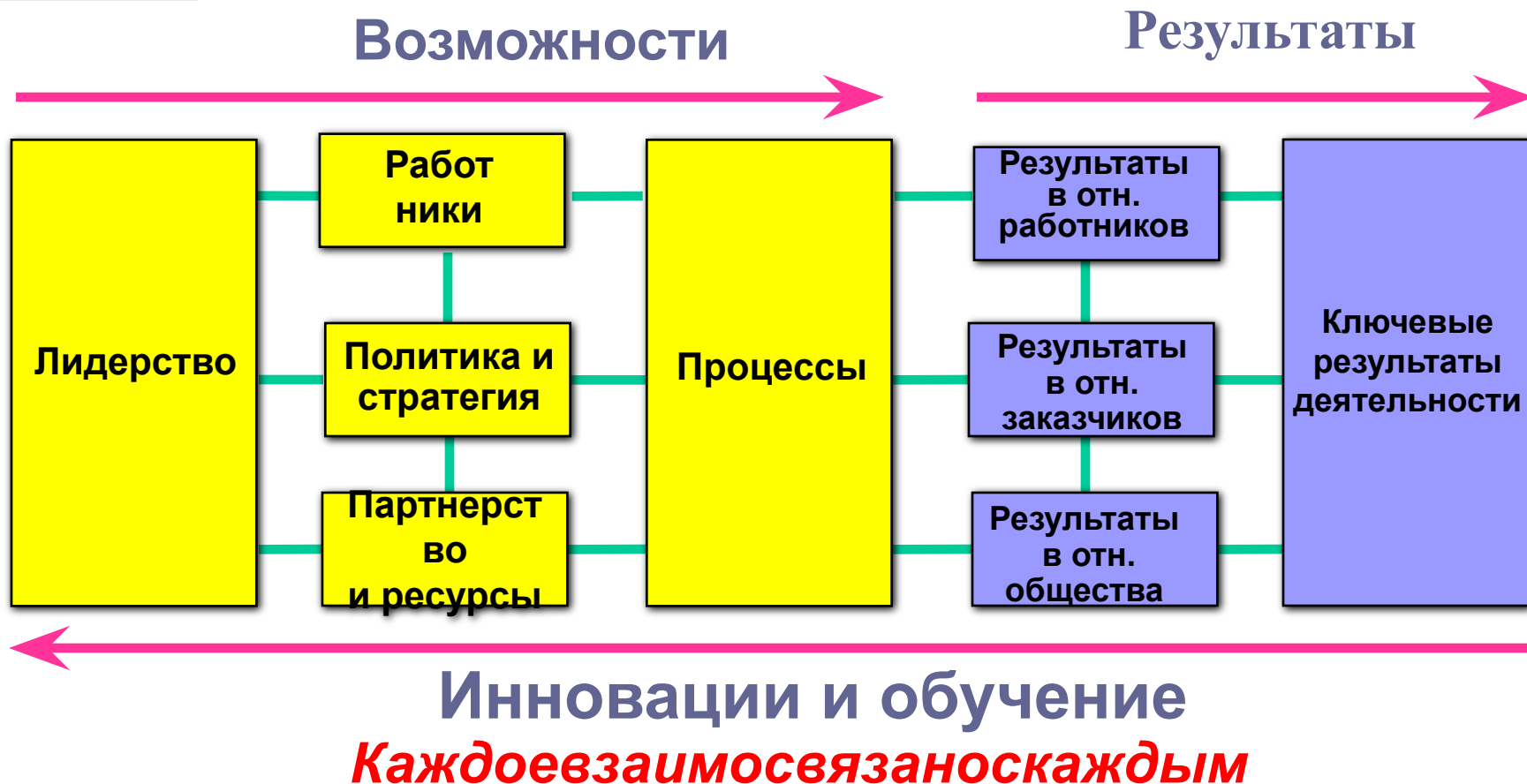
Вначале: простая модель



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



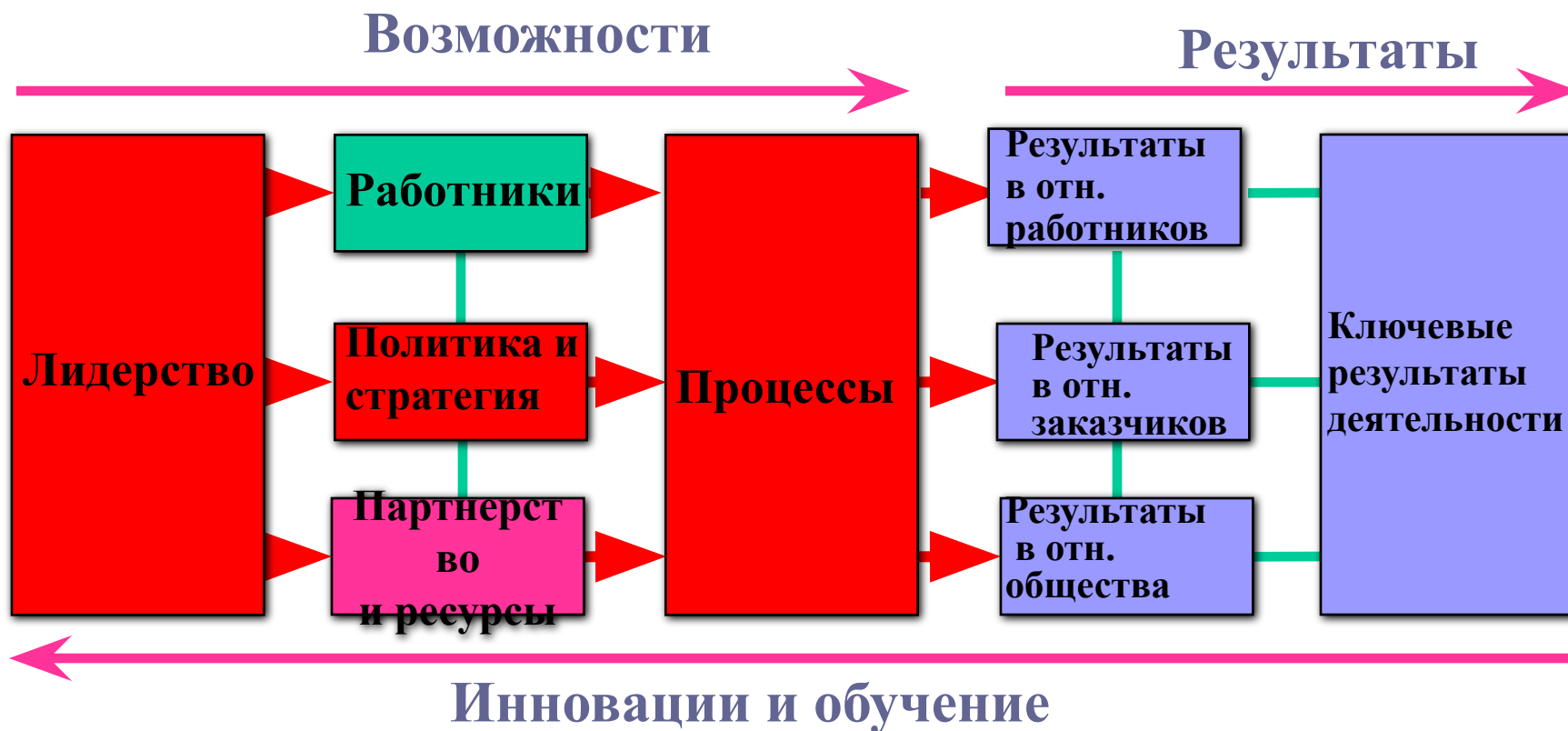
Модель EFQM[®]



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

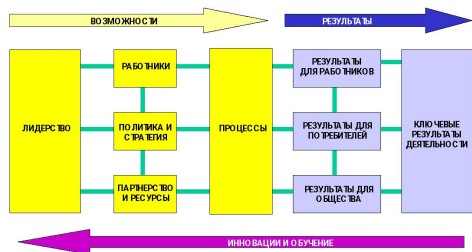


Цели и результаты



Ключевые вопросы

Модель совершенствования EFQM



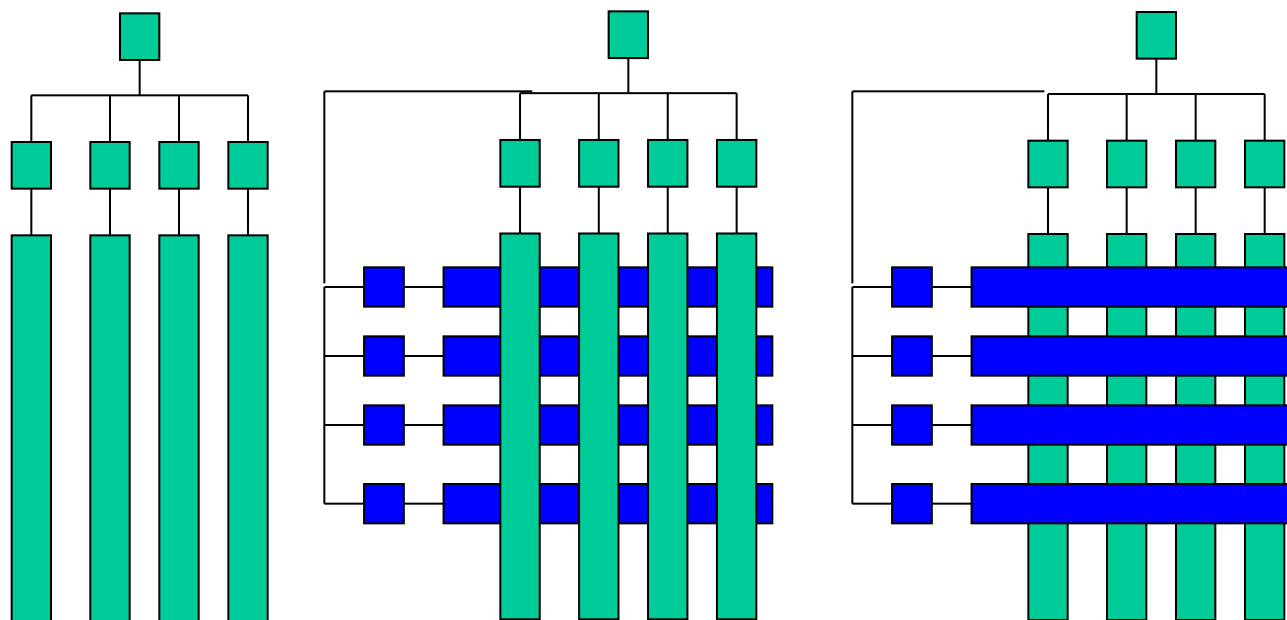
© Centre for Integral Excellence
Sheffield Hallam University

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?



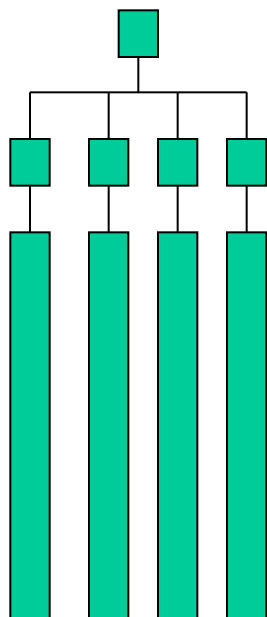
Значимость процессов



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



Значимость процессов: изменения в мышлении



Процесное мышление

Взаимоотношения

Партнерство

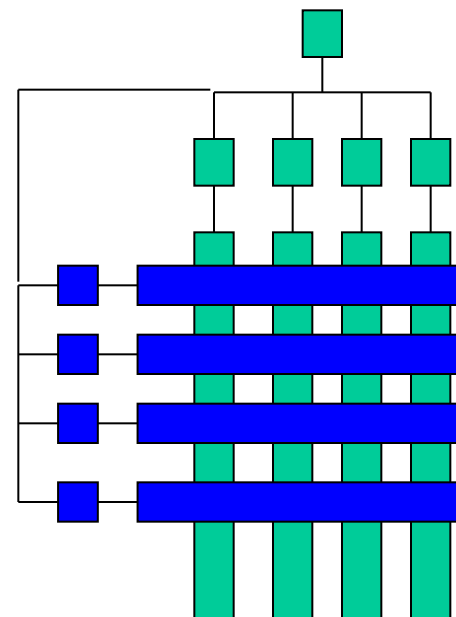
Сотрудничество

Внутриорганизационная

сплоченность

Интеграция

Единение



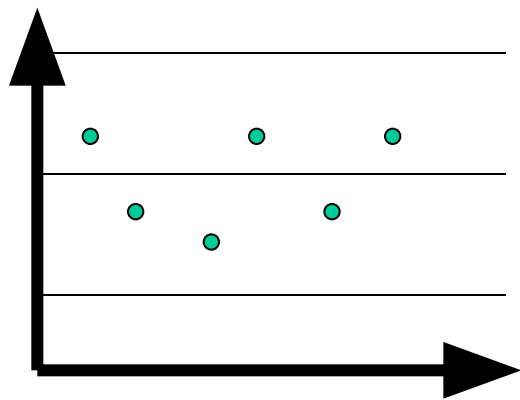
От иерархиик.....

Процессной работе

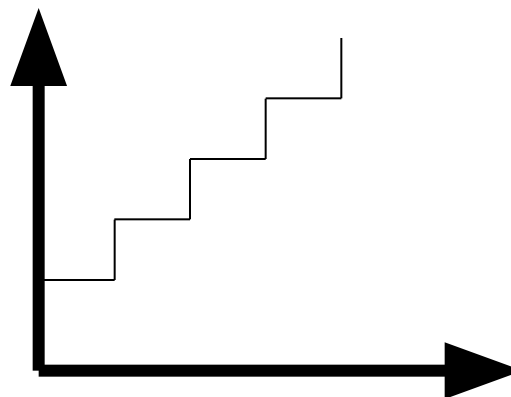
Интеграция для совершенствования



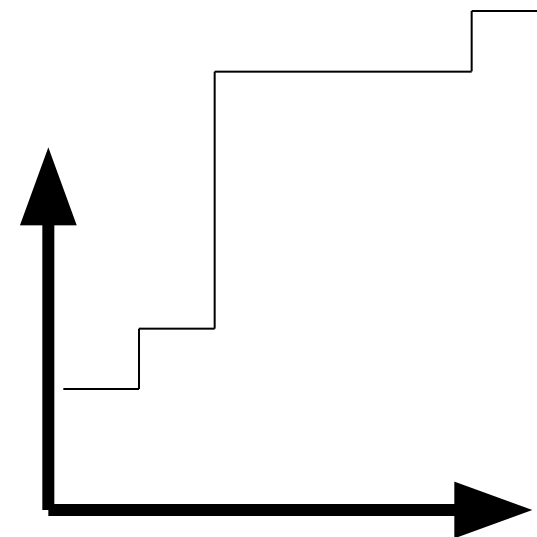
Типы управления процессами



Контроль качества



Непрерывное
улучшение



Прорыв
или
реинженеринг



Три типа измерений



Реализация: достижение сбалансированного результата



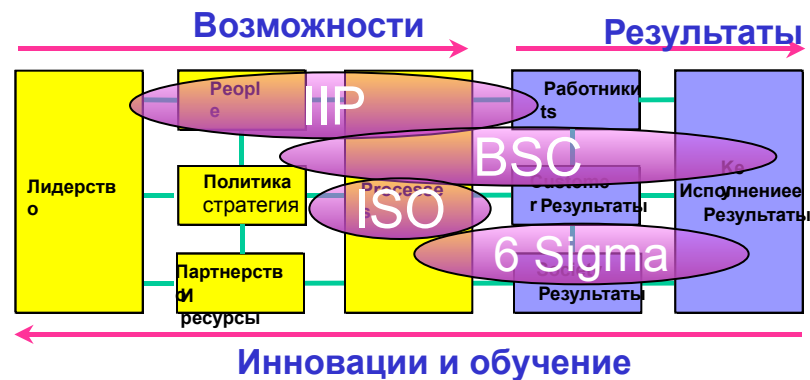


Выводы

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