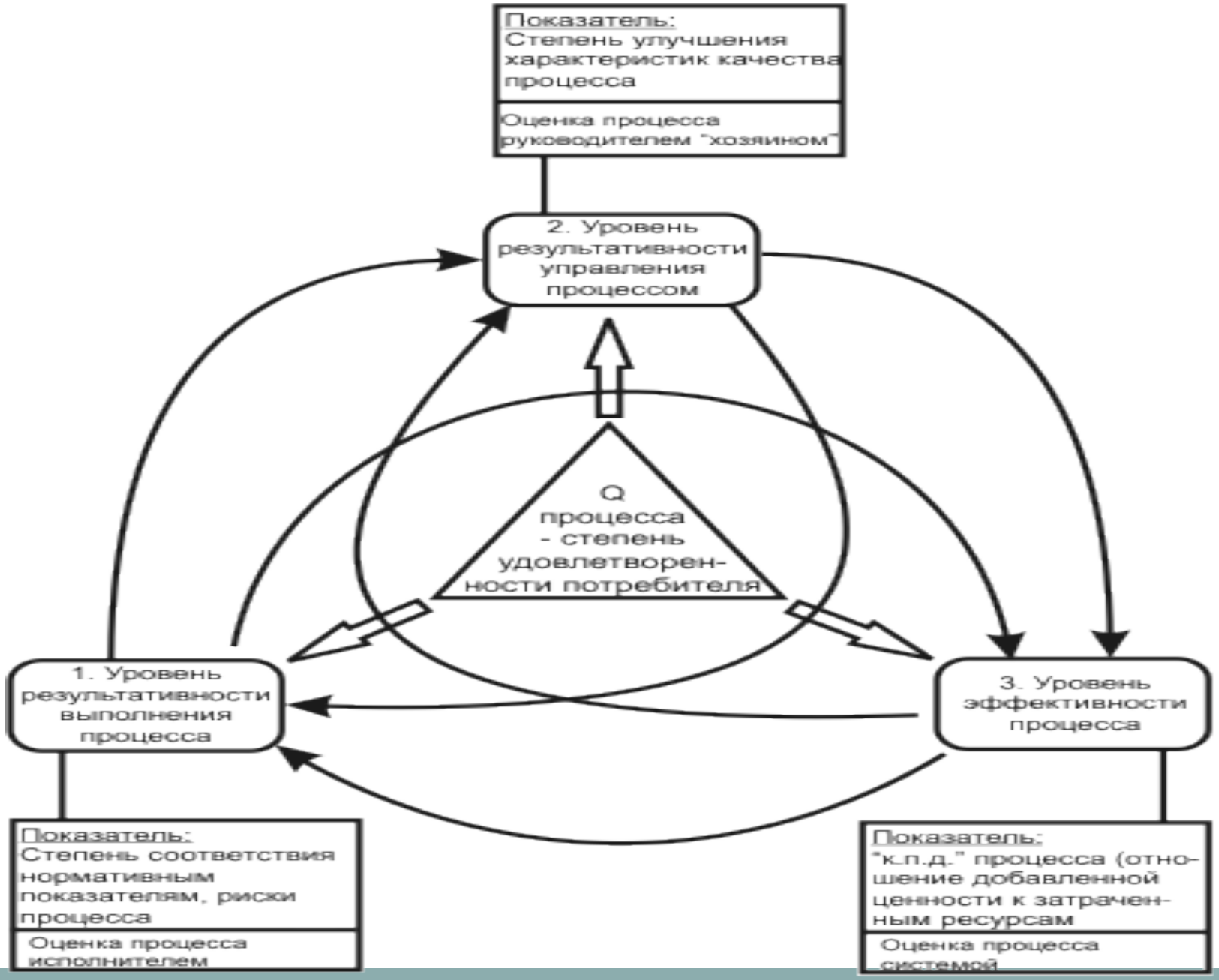
Мониторинг и анализ процессов менеджмента качества в соответствии с установленными требованиями

ЗС-ГД-15-1
ХАЙЦЕЭР А.Я.

Управление процессом включает:

- -определение целей и ожидаемых результатов процесса;
- определение характеристик качества процесса – эффективность процесса;
- определение ресурсов;
- определение методов и средств выполнения процесса и достижения поставленных целей;
- управление ресурсами;
- анализ входных и выходных данных, управление параметрами процесса.


Показатель:
Степень улучшения характеристик качества процесса
Оценка процесса руководителем "хозяином"
2. Уровень результативности управления процессом
Q процесса - степень удовлетворенности потребителя
1. Уровень результативности выполнения процесса
3. Уровень эффективности процесса
Показатель:
Степень соответствия нормативным показателям, риски процесса
Оценка процесса исполнителем
Показатель:
"к.п.д." процесса (отношение добавленной ценности к затраченным ресурсам
Оценка процесса системой

МОНИТОРИНГ

Мониторинг – специально организованное, систематическое наблюдение за состоянием объектов, явлений, процессов с целью их оценки, контроля или прогноза.

Общие принципы формирования:

- Всесторонность
- Соответствие
- Приемлемость
- Своевременность
- Доказательность
- Динамичность
- Гибкость

Под аудитом понимается сбор и анализ объективных сведений того, что система менеджмента качества соответствует требованиям стандарта

Постоянное улучшение, ставшее элементом политики компании, следует, по меньшей мере, распространять на:

- продукцию;
- процессы;
- систему менеджмента качества;
- бизнес и фирму в целом, включая все виды менеджмента;
- окружающую среду.