


# **Процессный ПОДХОД**





# ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

- 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.
- 




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.
- 



ПРИМЕНЕНИЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА  
РЕГЛАМЕНТИРОВАНО ПРАВИЛАМИ,  
ИЗЛОЖЕННЫМИ ТАКЖЕ 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.
  - **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 работе таможенных органов и их деятельность в целом.
- 

- Процессный подход существенно меняет логику организации и механизм управления. Если, например, применительно к таможенной системе функции можно представить как некие "полосы", которые "разрезают" ее сверху донизу, то процессы "разрезают" таможенную систему поперек, пересекая границы функциональных подразделений. Такой подход обеспечивает разрушение барьеров между подразделениями. Управление процессами освобождает высшее руководство от рутины оперативного управления, позволяя ему сосредоточиться на стратегических вопросах. Это несомненный плюс процессного подхода.



## «БИЗНЕС И ПРОЦЕСС»

- Понятие "бизнес-процесс" содержит два элемента: бизнес и процесс. В первую очередь рассмотрим процесс. Вот одно из базовых определений процесса.
- **Процесс** - это некоторая логическая последовательность связанных действий, преобразующих вход в результаты или в выход.





○ Теперь к слову процесс нужно добавить слово бизнес, чтобы отличить бизнес-процесс от других процессов, идущих в компании.



○ **Бизнес-процесс** - это цепь логически связанных, повторяющихся действий, в результате которых используются ресурсы организации для предоставления услуг или создания материальной продукции, удовлетворяющих внутренним или внешним потребителям.

○ Опираясь на это определение, можно все действия внутри таможенной системы рассматривать либо как бизнес-процесс, либо как его часть.

