

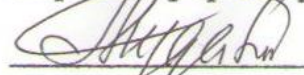
Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 1 из 18

СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ

<p align="center">Система менеджмента качества</p> <p align="center">УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ. ПРАВИЛА СОСТАВЛЕНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ, УТВЕРЖДЕНИЯ РЕГЛАМЕНТА БИЗНЕС-ПРОЦЕССА</p>	<p align="center">СТП 4.2.3-4</p> <p align="center">Введен впервые</p>
--	--

СОГЛАСОВАНО

Первый проректор ГОУ ВПО «КНАГТУ»



А.Р. Куделько

« 05 » 10 2006 г.

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ГОУ ВПО «КНАГТУ»



А.М. Шпилев

10 2006г.

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 2 из 18

Содержание

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
1.1 Общие положения.....	3
1.2 Назначение.....	3
1.3 Применение.....	3
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	3
3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ.....	3
3.1 Термины и определения.....	3
3.2 Сокращения.....	6
4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	6
5 РАЗРАБОТКА, ПРИМЕНЕНИЕ, ХРАНЕНИЕ.....	7
5.1 Общие положения.....	7
5.2 Разработка регламента БП.....	7
5.3 Применение регламента БП	8
5.4 Хранение регламента БП	8
6 СТРУКТУРА И СОСТАВ РЕГЛАМЕНТА БИЗНЕС-ПРОЦЕССА.....	9
6.1 Структура регламента БП	9
6.2 Раздел «Общие положения».....	9
6.3 Раздел «Нормативные ссылки, термины, определения, сокращения».....	9
6.4 Раздел «Описание бизнес-процесса»	10
6.5 Раздел «Документация бизнес-процесса».....	14
6.6 Раздел «Ответственность владельца бизнес-процесса».....	14
6.7 Раздел «Менеджмент ресурсов».....	15
6.8 Раздел «Выполнение бизнес-процесса».....	15
6.9 Раздел «Измерение, анализ и улучшение бизнес-процесса».....	16
6.10 Раздел «Диаграмма бизнес-процесса».....	17
7 ОФОРМЛЕНИЕ РЕГЛАМЕНТА БИЗНЕС-ПРОЦЕССА.....	17
Лист регистрации изменений.....	18

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 3 из 18

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Общие положения

Настоящий документ описывает структуру и состав регламента бизнес-процесса верхнего уровня ФГБОУ ВО «КнАГУ», правила его составления, оформления, утверждения и порядок внесения изменений. **(Изм. № 2, 4, 5)**

1.2 Назначение

Целью разработки данного стандарта является регламентация работ по разработке, оформлению и утверждению регламентов бизнес-процессов университета.

1.3 Применение

Требования настоящего стандарта предназначены для всех структурных подразделений ФГБОУ ВО «КнАГУ», задействованных в процессах верхнего уровня деятельности университета, отнесенных к системе менеджмента качества. **(Изм. № 2, 4, 5)**

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. **(Изм. № 1,3)**

ГОСТ ISO 9001- 2011 Системы менеджмента качества. Требования. **(Изм. № 1,3)**

ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. **(Изм. №3)**

ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента. **(Изм. №3)**

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины и определения:

Аудит - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и их объективного оценивания для установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 4 из 18

Аудитор - лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита.

Владелец бизнес-процесса - лицо, имеющее полномочия, необходимые для организации работ по процессу и отвечающее за результат его выполнения.

Внешняя среда – субъекты и факторы, воздействующие на финансово-хозяйственную деятельность организации опосредованно. Как правило, к таким субъектам относят собственников, государство, рынки покупателей и продавцов, социальные, экономические и другие факторы.

Внутренняя среда - субъекты, непосредственно воздействующие на объекты управления в организации, а также сами объекты управления.

Вход - поток, преобразующийся в выход бизнес-процесса.

Выход - поток, представляющий собой результат выполнения бизнес-процесса.

Декомпозиция - детализация, разбиение процессов деятельности на более мелкие подпроцессы.

Дерево целей - иерархическое и взаимосвязанное представление целей предприятия.

Документ - бумажный носитель информации или часть информационной системы (программы), посредством которой осуществляется ввод данных.

Запись - документ, содержащий достигнутые результаты деятельности или предоставляющий свидетельства осуществленной деятельности.

Инфраструктура - совокупность зданий, объектов, оборудования и обеспечивающих служб, необходимых для функционирования организации.

Качество - степень, соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

Контекстная диаграмма - бизнес-процесс верхнего уровня, содержащий в себе всю функциональную модель.

Контроль качества - оценивание соответствия качества требованиям путем наблюдения, измерения, испытаний или иными способами.

Корректирующие действия - действия по устранению причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Матрица ответственности - таблица, где строки представлены субъектами управления (должностными лицами и подразделениями), а столбцы - бизнес-процессами деятельности.

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 5 из 18

Менеджмент качества - скоординированная деятельность, нацеленная на то, чтобы направлять организацию и управлять ею применительно к качеству.

Механизм - ресурс (материальный, информационный, финансовый, человеческий), необходимый для выполнения бизнес-процесса.

Модель бизнес-процессов (бизнес-модель) - схематическое отображение, в рамках выбранной нотации, деятельности организации.

Начало бизнес-процесса - действие или событие, означающее начало выполнения бизнес-процесса.

Несоответствующая продукция - продукция, не соответствующая требованиям качества.

Нотация - совокупность графических объектов, используемых в моделях, и правил по моделированию.

Объект деятельности - то, на что направлена деятельность по достижению результата.

Отчет - бумажный носитель информации или часть информационной системы (программы), посредством которой осуществляется вывод данных.

Политика организации - документ, определяющий приоритеты, общие намерения и направление деятельности организации в выбранной подсистеме (функции) управления.

Предупреждающие действия - действия по устранению причины возникновения потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной возможной ситуации.

Проектирование и разработка - совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативную и техническую документацию на продукцию, процесс или систему.

Производственная среда - совокупность условий, в которых выполняется работа.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, которые преобразуют «входы» в «выходы»; последовательность действий, направленных на получение заданного результата.

Регламент - документ, описывающий последовательность операций, ответственность, порядок взаимодействия исполнителей и порядок принятия решений по улучшениям.

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 6 из 18

Результат бизнес-процесса - объект управления (деятельности) в заданном состоянии на выходе бизнес-процесса.

ССП (система сбалансированных показателей, BSC — balanced scorecard) - технология управления, предполагающая выделение нескольких групп важнейших показателей деятельности организации и их «проекцию» на деятельность сотрудников и подразделений.

Стратегический план - перечень и показатели мероприятий для достижения стратегических целей.

Цель - идеальное, мысленное предвосхищение результата деятельности, «идеальный образ», который формируется до начала осуществления деятельности и становится основой организации средств и определения способов этой деятельности. По-другому, желаемое состояние объектов управления.

DFD (Data Flow Diagram) - диаграмма потоков данных. Описывает движения информационных объектов.

IDEFO - нотация функционального моделирования систем. Основные компоненты: процесс (блок), потоки (стрелки) входа, выхода, управления и механизма.

SWOT-анализ - анализ сильных и слабых сторон организации, а также возможностей и угроз со стороны внешнего окружения. Данный инструмент позволяет выработать стратегию развития исходя из особенностей внешней и внутренней среды.

3.2 Сокращения:

БП – бизнес-процесс;

ДП – документированная процедура;

СТП – стандарт предприятия;

ОМК – отдел менеджмента качества.

4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность за выполнение настоящего СТП несет уполномоченный по качеству университета.

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 7 из 18

5 РАЗРАБОТКА, ПРИМЕНЕНИЕ, ХРАНЕНИЕ

5.1 Общие положения

5.1.1 Регламент БП верхнего уровня университета устанавливает системно связанные между собой правила, нормы, требования по всем вопросам, отнесенным к выполнению БП и обязательные для его выполнения.

5.1.2 Регламент БП предназначен для решения следующих задач:

- а) определение владельца процесса, его полномочий и ответственности по управлению процессом;
- б) спецификация границ процесса (поставщики/входы, клиенты/выходы);
- в) спецификация ресурсов, необходимых для выполнения процесса;
- г) описание технологии выполнения процесса, включая регламенты работ по взаимодействию с поставщиками и клиентами процесса;
- д) определение сотрудников, ответственных за выполнение каждой работы процесса (матрица ответственности);
- е) спецификация показателей процесса, продукта, удовлетворенности клиентов;
- ж) регламентация работы владельца процесса по циклу Деминга.

5.1.3 Регламент БП разрабатывается вновь (или пересматривается) при изменении структуры университета, образовании новых структурных подразделений, при появлении новых видов деятельности, при перераспределении зон ответственности, при реинжиниринге процессов деятельности университета. Регламент БП пересматривается на актуальность не реже 1 раза в 5 лет.

5.1.4 Каждый руководитель структурного подразделения, участвующего в выполнении БП, должен быть ознакомлен с регламентом БП под роспись на листе ознакомления.

5.2 Разработка регламента БП

5.2.1 Порядок разработки регламента БП:

- а) предварительный проект;
- б) согласование предварительного проекта;

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 8 из 18

- в) решение о доработке проекта;
- г) окончательный проект;
- д) согласование окончательного проекта;
- е) решение о доработке окончательного проекта;
- ж) утверждение регламента БП.

Пункты в), г), д), е) при необходимости могут отсутствовать.

5.2.2 Регламент БП разрабатывается владельцем процесса при участии руководителей структурных подразделений, участвующих в реализации БП, а также при участии сотрудников ОМК.

5.2.3 При разработке регламента БП могут быть использованы следующие документы: Устав университета, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции, инструктивные письма, приказы внешнего и внутреннего происхождения, рекомендации и т.п.

5.2.4 Для осуществления эффективного взаимодействия различных процессов внутри университета необходима увязка процессов по входам/выходам. Поэтому содержание регламента БП согласовывается:

- а) с владельцами процессов-поставщиков;
- б) с владельцами процессов-клиентов рассматриваемого БП.

5.2.5 Регламент БП подписывается владельцем процесса.

5.2.6 Утверждает регламент БП ректор университета.

5.2.7 Существенные изменения вносятся в регламент БП только на основании приказа ректора.

5.3 Применение регламента БП

На основании регламента БП разрабатываются положения о структурных подразделениях, реализующих выполнение БП.

5.4 Хранение регламента БП

5.4.1 Регламент БП хранится на рабочем месте владельца процесса, в папке по номенклатуре дел.

5.4.2 Электронная версия регламента БП хранится в соответствующем номенклатурном файле корпоративной информационной системы.

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 9 из 18

6 СТРУКТУРА И СОСТАВ РЕГЛАМЕНТА БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

6.1 Структура регламента БП.

Регламент БП включает в себя следующие разделы:

- 1 Общие положения
- 2 Нормативные ссылки, термины, определения, сокращения
- 3 Описание бизнес-процесса
- 4 Документация бизнес-процесса
- 5 Ответственность владельца бизнес-процесса
- 6 Менеджмент ресурсов
- 7 Выполнение бизнес-процесса
- 8 Измерение, анализ и улучшение бизнес-процесса
- 9 Диаграмма процесса

Регламент БП может содержать ссылки на рабочие, методические инструкции и другие документы, применяемые в рамках БП.

6.2 Раздел «Общие положения»

6.2.1 Назначение регламента БП. В данном разделе указывается полное название бизнес-процесса его место в деятельности университета (направления деятельности университета).

6.2.2 Сфера действия. Отдельным пунктом указываются структурные подразделения, на которые распространяется действие регламента БП.

6.2.3 Область применения. Указываются должностные лица, которые обязаны знать и использовать данный документ.

6.3 Раздел «Нормативные ссылки, термины, определения, сокращения»

6.3.1 Нормативные ссылки. Указываются стандарты и другие нормативно-распорядительные документы, на которые есть ссылки в тексте регламента бизнес-процесса. Должны указываться реально используемые при выполнении БП документы. Ссылки на нормативные документы внешнего и внутреннего происхождения делаются отдельно.

6.3.1.1 Рекомендуется сортировать нормативные документы внешнего происхождения по мере убывания важности: законы, постановления, ГОСТы, нормативные акты, ОСТы и др.

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 10 из 18

6.3.1.2 Внутренние нормативные документы рекомендуется сортировать в хронологическом порядке.

6.3.2 Термины, определения. Перечень терминов и соответствующих им определений может быть представлен списком или в виде таблицы. Рекомендуется сортировать термины по алфавиту.

6.3.2.1 Указываются важнейшие термины, используемые при выполнении БП. Не следует приводить в списке терминов общеизвестные термины.

6.3.2.2 Определения должны соответствовать (не противоречить) действующему законодательству и используемым стандартам. В качестве источников определений могут быть взяты: действующие законодательные акты, стандарты, словари, энциклопедии.

6.3.3 Сокращения. Списком или в табличном виде приводятся сокращения, используемые в тексте регламента БП.

6.4 Раздел «Описание бизнес-процесса»

6.4.1 Владелец процесса. Описание бизнес-процесса начинается с указания владельца процесса (должностного лица). Рекомендуется использовать фразу «Основные обязанности владельца процесса установлены в должностной инструкции (название должности)».

6.4.2 Цели процесса. Приводится формулировка цели(ей) процесса. Основные требования к формулировке целей:

- а) цели БП должны быть согласованы со стратегическими целями университета, целями в области качества;
- б) цели должны быть ориентированы *на внешнего потребителя*;
- в) цели должны быть сформулированы *конкретно*;
- г) цели должны быть сформулированы *корректно*, т.е. так, чтобы нельзя было применять различные толкования их смысла;
- д) цели должны быть *измеримы*, т.е. сформулированы так, чтобы результаты достижения целей можно было бы оценить (измерить).

6.4.3 Иницирующее событие. Это может быть действие или событие, означающее начало выполнения процесса.

6.4.4 Результат процесса. Это может быть событие (события), означающее окончание процесса (иначе – конечное состояние объекта управления).

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 11 из 18

6.4.5 Сроки выполнения БП.

6.4.6 Периодичность выполнения БП.

6.4.7 Входы, выходы, управление, механизмы БП. Отдельными пунктами необходимо описать:

- а) входы БП;
- б) выходы БП;
- в) управление БП;
- г) механизмы БП.

6.4.7.1 Входы БП. Входы БП можно описать в виде таблицы 1. В таблице указываются документы, которые владелец процесса лично получает от соответствующих поставщиков информации. Поставщики информации могут быть трех категорий: вышестоящий руководитель; внутренние клиенты (процессы университета); внешние потребители. В столбце «Поставщик информации» нельзя указывать подразделения и должностных лиц подразделений, кроме руководителя. Для внешних клиентов нужно указывать тип организации (например, «банк»).

Таблица 1

№	Поставщик информации	Документ
<i>От вышестоящих руководителей</i>		
1.		
2.		
<i>От внутренних клиентов</i>		
1.		
2.		
<i>От внешних клиентов</i>		
1.		
2.		

В таблице 2 указываются входы, получаемые сотрудниками подразделений, участвующими в выполнении БП, от внутренних и внешних клиентов. Клиенты могут быть двух категорий: владелец процесса университета; внешний потребитель.

Таблица 2

№	Название входа	Источник	Объект
1.			
2.			

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 12 из 18

Название входящих документов и входов должно соответствовать названию стрелок-входов диаграммы БП (раздел 9 регламента БП).

6.4.7.2 Выходы БП. Выходы БП можно описать в виде таблицы 3. В таблице указываются документы, которые владелец процесса лично передает соответствующим получателям. Получатели могут быть трех категорий: вышестоящий руководитель; владельцы процессов университета; внешние потребители. В столбце «Получатель» нельзя указывать подразделения и должностных лиц подразделений, кроме руководителя. Для внешних клиентов нужно указывать тип организации (например, «банк»).

Таблица 3

№	Получатель информации	Документ
<i>Вышестоящим руководителям</i>		
1.		
2.		
<i>Внутренним клиентам</i>		
1.		
2.		
<i>Внешним клиентам</i>		
1.		
2.		

В таблице 4 указываются выходы, передаваемые сотрудниками подразделений, участвующими в выполнении БП, внутренним и внешним клиентам. Клиенты могут быть двух категорий: владелец процесса университета; внешний потребитель.

Таблица 4

№	Название выхода	Получатель	Объект
1.			
2.			

Название исходящих документов и выходов должно соответствовать названию стрелок-выходов диаграммы БП (раздел 9 регламента БП).

6.4.7.3 Управление БП. Управление БП можно описать в виде таблицы 5, в которой указываются название управляющего воздействия, источник информации, объекты. В качестве источника информации указывается либо процесс, выходом которого является данный объект, либо объект внешней среды. В столбце «объект» указываются информационные объекты, которыми сопровождается управляющее воздействие.

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 13 из 18

Управляющим воздействием могут быть разного рода нормативные и распорядительные документы, законодательные акты, проекты, планы, ГОСТы и т.п.

Таблица 5

№	Название управляющего воздействия	Процесс-поставщик	Объекты
1.			
2.			

Название управляющих воздействий должно соответствовать названию стрелок-управления диаграммы БП (раздел 9 регламента БП).

6.4.7.4 Механизм БП можно описать в виде таблицы 6, в которой указываются название механизма процесса, источника, объект. В качестве источника указывается либо процесс, выходом которого является данный объект, либо объект внешней среды. В столбце «объект» указываются информационные объекты, которыми сопровождается обеспечивающее воздействие. Обеспечивающими воздействиями (механизмами) могут быть разного рода материальные ценности, программное, аппаратное обеспечение, персонал и т.п.

Таблица 6

№	Название обеспечивающего воздействия	Источник	Объекты
1.			
2.			

Название обеспечивающих воздействий (механизмов) должно соответствовать названию стрелок-механизмов диаграммы БП (раздел 9 регламента БП).

6.4.8 Подпроцессы БП. Необходимо указать перечень подпроцессов исходного бизнес-процесса и охарактеризовать их. Для этого описание удобно представить в виде таблицы 7, где в столбцах указывается название подпроцесса, владелец подпроцесса (ответственное лицо) внутри процесса верхнего уровня; входы, выходы, управления и механизмы подпроцесса.

Таблица 7

№	Наименование подпроцесса	Ответственный	Вход	Выход	Управление	Механизм
1						
2						

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 14 из 18

6.5 Раздел «Документация бизнес-процесса»

6.5.1 В данном разделе приводится перечень документации, используемой в БП. Документация группируется в соответствии с ДП 4.2.3/4.2.4 «Управление документацией и записями» в папки:

- а) распорядительные документы;
- б) информационно-справочные документы;
- в) нормативные документы;
- г) технические документы;
- д) записи по качеству.

6.5.2 Внутри указанных в п.6.5.1 папок документация группируется в соответствии с ДП 4.2.3/4.2.4 «Управление документацией и записями».

6.5.3 В приложении регламента бизнес-процесса могут быть приведены формы документов. Перечень форм документов определяется владельцем БП.

6.6 Раздел «Ответственность владельца бизнес-процесса»

6.6.1 В данном разделе проводится анализ заинтересованных сторон бизнес-процесса, с указанием их потребностей и механизмов участия в бизнес-процессе. Здесь же могут быть сделаны ссылки на документы или действия, которые послужили источниками информации для определения потребностей потребителей и заинтересованных сторон.

6.6.2 Описывается каким образом проводится планирование и улучшение БП. Желательно указать формы используемых документов в приложениях регламента БП. Содержание данного раздела должно быть согласованно с разделом «Измерение, анализ и улучшение бизнес-процесса» (п. 6.9 настоящего СТП).

6.6.3 Определяются сроки и формы проведения анализа хода выполнения БП владельцем процесса. Указать, какая информация является входной для анализа и что является выходом анализа БП. Особое внимание уделить анализу удовлетворенности клиентов БП.

6.6.4 Отдельным пунктом приводится матрица ответственности, которая разграничивает ответственность и полномочия структурных подразделений, участвующих в выполнении БП.

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 15 из 18

6.7 Раздел «Менеджмент ресурсов»

В данном разделе указывают состав ресурсов, требуемых для выполнения БП. Для ресурса или группы ресурсов дается ссылка на документ, устанавливающий количество и технические требования к ресурсам.

6.7.1 Человеческие ресурсы.

6.7.1.1 Описать каким образом и кем определяются требования к персоналу, кто производит подбор, расстановку кадров и обеспечивает необходимый уровень работоспособности. Если в бизнес-процессе участвуют различные структурные подразделения, то это описание приводится перечислением для однотипных подразделений.

6.7.2 Инфраструктура.

6.7.2.1 В данном разделе приводится описание инфраструктуры, задействованной в БП. Инфраструктура может включать: здания, рабочее пространство и связанные с ним средства труда, оборудование.

6.8 Раздел «Выполнение бизнес-процесса»

6.8.1 В данном разделе необходимо подробно описать выполнение БП в соответствии с п. 7 «Процессы жизненного цикла продукции» ГОСТ ISO 9001-2011. **(Изм. № 1,3)**

6.8.2 Процессы жизненного цикла включают в себя этапы:

- а) планирование процессов жизненного цикла продукции;
- б) процессы, связанные с потребителями;
- в) проектирование и разработка;
- г) закупки;
- д) производство и обслуживание;
- е) управление устройствами для мониторинга и измерений.

6.8.3 В рамках процесса может выполняться один или несколько из указанных этапов. Если какие-то из этапов не подпадают под условия БП, то их описывать не надо.

6.9 Раздел «Измерение, анализ и улучшение бизнес-процесса»

6.9.1 Критерии и показатели БП. Возможно выделение критериев с использованием системы сбалансированных показателей (их группировка по плоскостям, например, финансы, клиент, процесс, персонал).

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 16 из 18

6.9.1.1 Каждый критерий может содержать в себе несколько показателей. Порядок сбора, обработки, хранения первичной информации, методику расчета показателей рекомендуется указывать в приложении «Методика расчета показателей». Удобно использовать таблицу 8, в которой в столбцах указывается название подпроцессов, критериев и показателей хода выполнения подпроцессов, формы используемой документации, сроки предоставления информации о ходе процесса.

Таблица 8

№	Наименование подпроцесса	Критерии	Показатели	Ответственный за предоставление данных	Формы документов	Сроки
1						

6.9.1.2 Каждый показатель рассчитывается на основании информации, которая формируется в структурных подразделениях. В графе «ответственный за предоставление данных» указывается должностное лицо, которое рассчитывает значение критерия и/или показателя.

6.9.1.3 В графе «формы документов» указываются названия документов или электронных файлов, в которых формируется исходная информация для расчета значений критерия/показателя.

6.9.1.4 В последней графе указываются сроки подачи данных для анализа хода выполнения подпроцесса по каждому критерию/показателю.

6.9.2 Управление несоответствиями

6.9.2.1 В данном разделе указываются какие несоответствия (нештатные ситуации) могут возникнуть в ходе выполнения БП.

6.9.2.2 По каждому несоответствию необходимо определить корректирующие и предупреждающие действия. Представление данных возможно в табличном виде.

6.10 Раздел «Диаграмма бизнес-процесса»

6.10.1 При описании БП необходимо использовать SADT-технология (нотацию IDEF0).

6.10.2 Диаграмма бизнес-процесса может описывать два уровня декомпозиции.

6.10.3 Диаграмма БП должна быть согласована с разделом «Описание бизнес-процесса».

Комсомольский-на-Амуре государственный университет	Система менеджмента качества Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения регламента бизнес-процесса	СТП 4.2.3-4
Дата введения: Дата изменения:	Разработали: М.Г. Некрасова, О.И. Медведева	с. 17 из 18

7 ОФОРМЛЕНИЕ РЕГЛАМЕНТА БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

7.1 В колонтитулах документа указывается его полное название и идентификационный номер в соответствии с ДП 4.2.3/4.2.4 Управление документацией и записями.

7.2 Регламент БП включает в себя:

- а) титульный лист;
- б) текст;
- в) приложения;
- г) лист ознакомления;
- д) лист регистрации изменений.

7.3 Титульный лист содержит следующие реквизиты:

- а) наименование вида документа;
- б) наименование документа;
- в) визы согласования;
- г) гриф утверждения.

7.4 Виза согласования состоит из слова «СОГЛАСОВАНО», которое дается без кавычек, наименования должности лица, его подписи и расшифровки подписи, даты.

7.5 Гриф утверждения состоит из слова «УТВЕРЖДАЮ», которое дается без кавычек, наименования должности лица, утверждающего документ, его подписи и расшифровки подписи, даты утверждения.

7.6 Заголовок к тексту должен быть согласован в падеже с наименованием документа (как и в других управленческих документах).

7.7 Текст регламента БП излагается от третьего лица единственного или множественного числа. Глаголы следует употреблять в изъявительном наклонении.

7.8 Текст регламента БП делится на пункты и подпункты. Главы должны иметь соответствующие данному стандарту названия и нумеруются арабскими цифрами. Нумерация пунктов и подпунктов производится арабскими цифрами.

7.9 На листе ознакомления формируется таблица с указанием должности, фамилии и инициалов, подписи сотрудников, сроков ознакомления с документом.

