

PROCESNÍ PŘÍSTUP V MANAGEMENTU KVALITY

- Adam Smith „O původu bohatství národů“ r. 1776 -
dělba lidské práce
- taylorizmus
- ucelené systémy řízení kvality – 70.léta 20. století (MIL Q – 1959) HACCP,
- 80. roky 20. století – informační systémy, Business process Reengineering, Hodnotový řetězec, vztahový marketing, ISO 9000, rozšíření TQM, modely excellence

definice procesního managementu

- „integrovaný soubor činností (aktivit), využívající zdroje pro transformaci vstupů na výstupy“
- „....systematický a strukturovaný přístup analýzy, zlepšování, kontroly a řízení procesů s cílovou kvalitou produktů“.
- „...skupina nástrojů a metod na zlepšování výkonnosti podnikových procesů“
- „...přístup využívající ucelenou metodiku zlepšování procesů a prevence vzniku chyb na všech podnikových úrovních:“

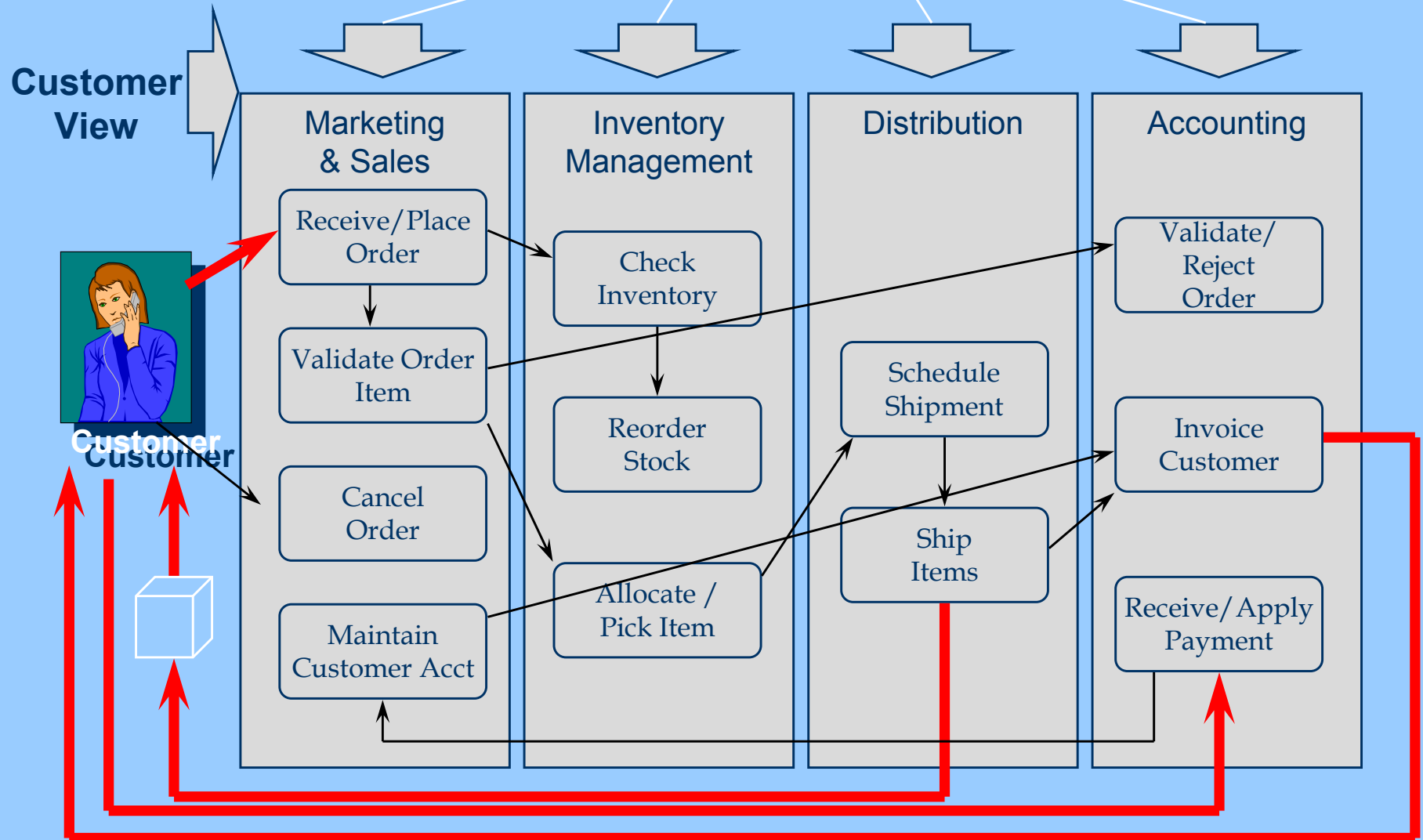
procesní management – tradiční versus procesní organizace a hierarchie

- - **subprocesy**
- - **činnosti/aktivity**
- - **úkony/úkoly**

- proces anebo na subproces - součet dále uvedených aktivit = **hodnotu přidávající aktivity** (hodnototvorné činnosti dle Portera) + „**předávající**“ **aktivity** (zajišťují tok vstupů a výstupů mezi organizačními jednotkami) + **kontrolní aktivity** + **zbytek důležitých aktivit z tzv. sekundárních** (dle Portera) anebo **usnadňujících**, které nelze začlenit do předávajících a kontrolních. Anebo na **hlavní, podpůrné řídicí a podpůrné obslužné** - tzv. **TYPY** anebo druhy procesů/činností.

Process vs. Function

Functional Views



prvky procesů

- lidé
- práce
- činnosti
- úkoly
- záznamy
- dokumenty
- formy
- zdroje
- pravidla
- regulace
- zprávy
- materiál
- dodávky
- nástroje
- zařízení atd.

vstupy/výstupy procesů

- produkty
- služby
- informace
- dokumenty
- záznamy
- zprávy
- data
- požadavky
- námitky
- komentáře
- zpětnou vazbu
- zdroje
- rozhodnutí
- plány
- myšlenky
- řešení
- návrhy
- instrukce a další

příklady procesů v managementu kvality

- proces managementu kvality jako takový
- proces/y řízení zdrojů
- regulační výzkumný proces/y
- proces/y výzkumu trhu
- proces/y tvorby designu, resp. návrhu produktu
- nákupní/zásobovací/pořizovací proces/y
- výrobní proces/y
- proces/y poskytování služeb
- proces/y související s péčí o produkty
- proces/y hodnocení potřeb zákazníků
- proces/y komunikace se zákazníkem
- interní komunikační proces/y
- proces(y) kontroly dokumentace
- proces/y evidence
- proces/y uchovávání záznamů
- proces/y plánování
- proces/y školení
- proces/y manažerské kontroly
- proces/y interního auditu
- monitorovací a měřicí proces/y
- proces/y řízení neshody
- proces/y neustálého zlepšování
- obecný systémový proces/y

3 základní složky, součásti pilíře procesního MNG

■ a) procesní analýza

1 identifikaci procesů a v rámci nich činností, úkonů a/nebo úkolů;

2. určení typu a důležitosti procesů, resp. subprocessů a činností a úkolů – tedy vzhledem k tzv. kritickým faktorům úspěchu,

3. definování hranic procesů a činností (resp. úkonů);

4. hierarchizace procesů (provázanosti úkonů, činností, subprocessů aktivit) – například v podobě tzv. dekompozičních stromů

5. toky anebo posloupnost a souslednost úkonů, činností, subprocessů, procesů v podobě tzv. tokových diagramů anebo procesních map – definují se taktéž rozhodovací body

6. „organizace“ (přičlenění k útvarům a osobám – tedy určení vlastnictví)

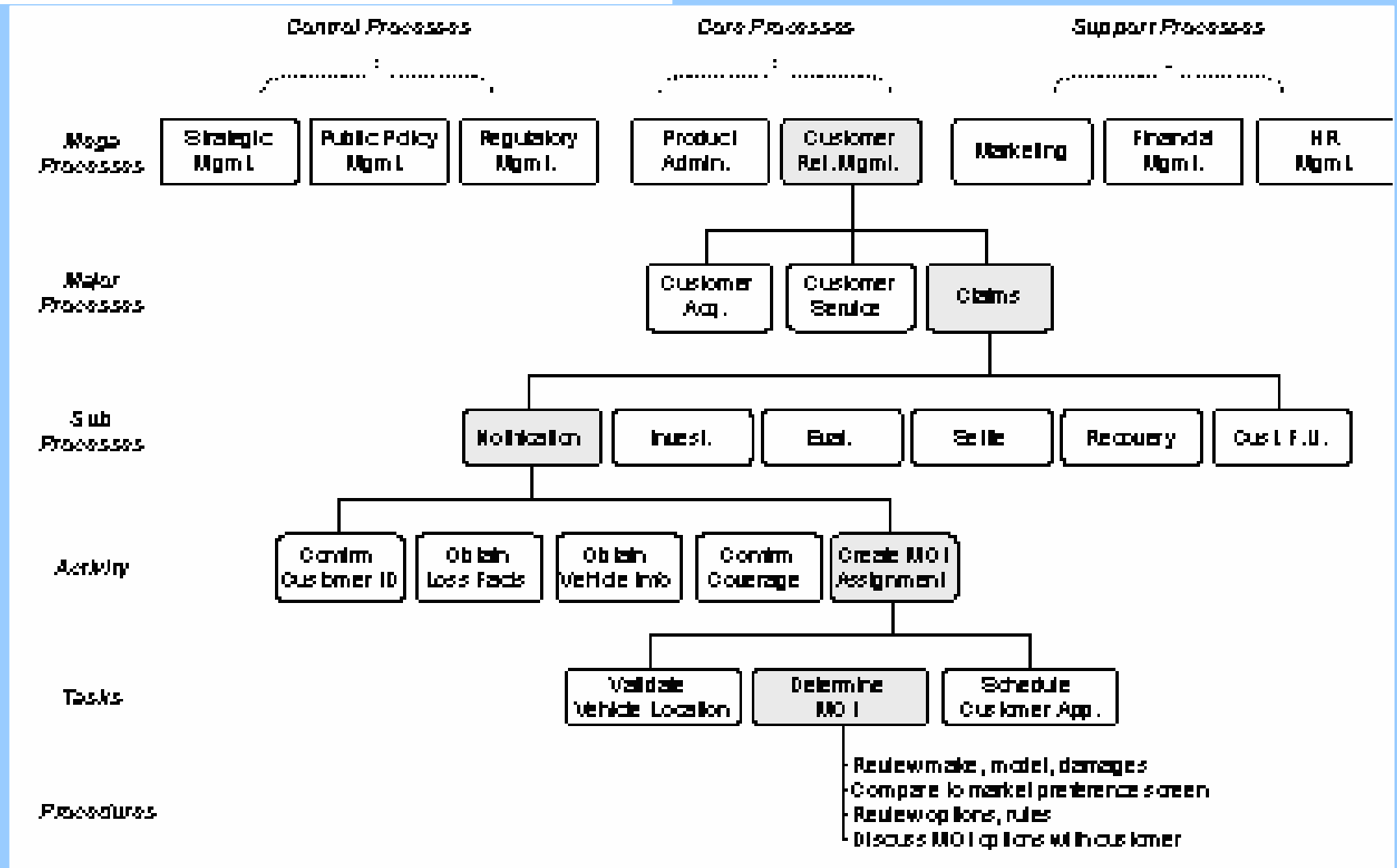
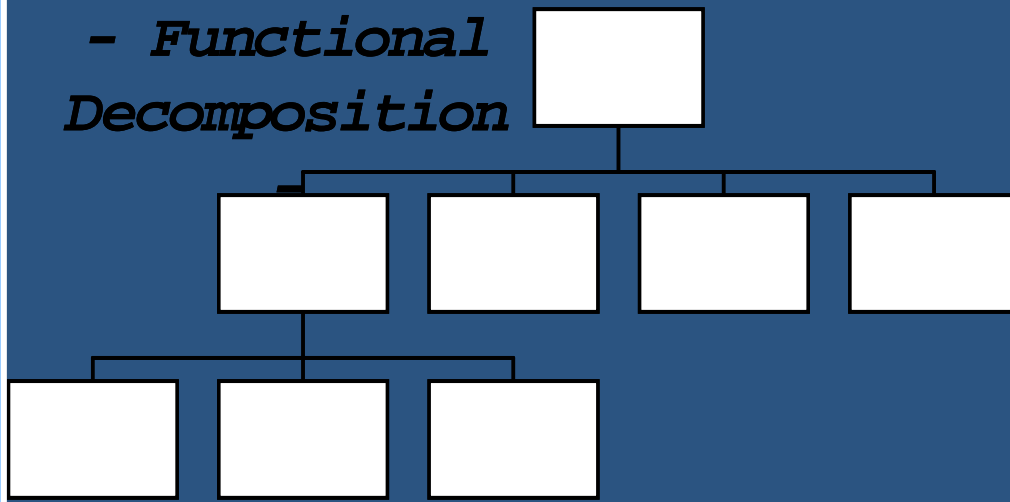
+ **styčné body interakce** nebo spolupráce, **identifikace** různých **omezení** a **identifikace zdrojů**

+ **definování ukazatelů procesů včetně zodpovědnosti za hodnocení**

zdroj obrázků:

PM 101 An Introduction to Business Process Management and BPM Systems. Brett Champlin, President, ABPMP. Association of Business Process ...
www.dama.internet4associations.com/files/public/Mar05BBChamplinBPM101v3.ppt -

- Functional Decomposition



Navigation sidebar with the following items:

- Home
- Manage My
- Task
- Process
- Event
- Event
- Process
- Process
- Process
- Information
- Task
- Task
- Application

Manage Transportation Service Instance - ERAC View

TABLE NAME: PMS-TRANSPORTER
Date: 07/01/2010 Version: 1.0 Page: 1 of 1

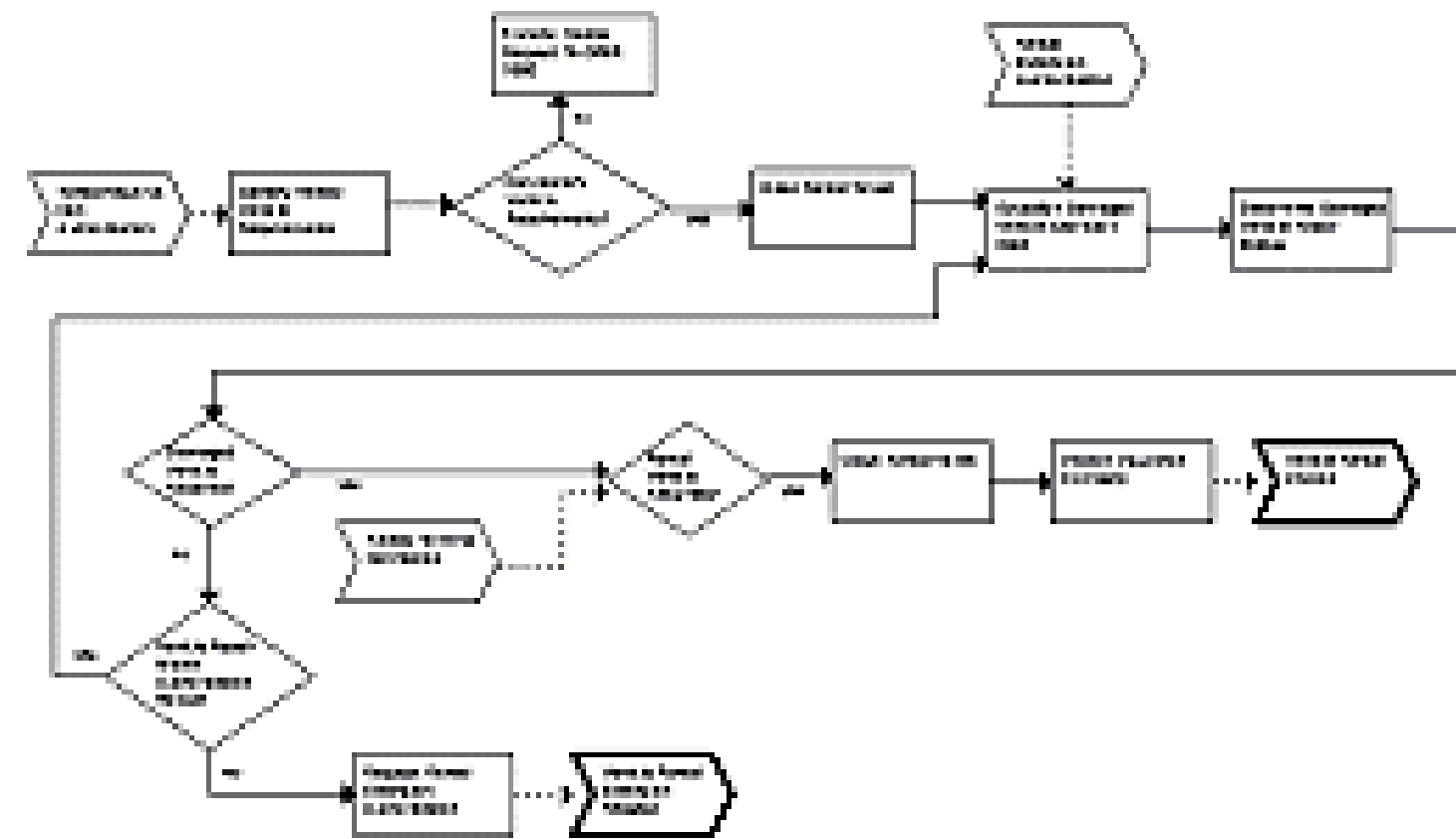


Table:

TABLE NAME:	TABLE:

Notes:

■ b) řízení výkonnosti procesů

Výkonnost procesů lze definovat takto:

„....je míra dosažení požadovaných výsledků daného procesu (činnosti, úkonu), které velikost je vyjádřena rozdílem mezi skutečným výsledkem a výsledkem požadovaným, Výsledek představuje cíl a měřidlem je ukazatel.“

sledování, měření a hodnocení zjištěných hodnot ukazatelů a přijetí opatření pro další období

určení tzv. atributů procesů a atributů činností

- měřitelná podoba + zásady měření

soustava ukazatelů

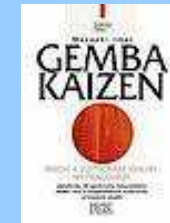
- **c) zlepšování procesů**

KAIZEN – (Toyota) - Cross-Functional Management –horizontální řízení a Policy Deployment –plánovací systém

Tři Mu: Muda – plýtvání, Mura – odchylka, odklon, nevyváženost a Muri – přetížení

<http://www.kaizen-institute.com/>

<http://www.cz.kaizen-institute.com/>



audit kvality procesů

FMEA (Failure Mode and Effects Analysis) procesů

<http://www.fmeainfocentre.com/>

System LTN2001 GPS SSU
 Subsystem Receiver Card
 Part Number 466230-100
 Design Lead J. Davies

**Potential Failure Mode and Effects Analysis
(Design FMEA)**

Revision B
 Prepared By Robert Crow
 FMEA Date 8/28/992
 Revision Date _____

Item / Function	Potential Failure Mode(s)	Potential Effect(s) of Failure	S e v	Potential Cause(s)/ Mechanism(s) of Failure	P r o b	C u r r e n t D e s i g n C o n t r o l s	D e t	R P H	Recommended Action(s)	Responsibility & Target Completion Date	Action Results						
											Actions Taken	How Sqr	How Occ	How Det	How RPH		
Circuit Block 4.1.1	Output loss from pre-amp	Receiver & output data loss; track loss; GPS shut-down	5	C1 short	1	PR-20 & HW-5	2	10	QA Proc 20-6	R. Jones, 11/30/92	Added to control plan	2	1	1	2		
			5	C88 short	2		2	20	QA Proc 20-6	R. Jones, 11/30/92	Added to control plan	2	1	1	2		
			5	L1 open/short	3		2	30	QA Proc 20-3	R. Jones, 11/30/92	Added to control plan	2	2	1	4		
			5	U21 function	4		2	40	Test 147	R. Jones, 11/30/92	Added to control plan	2	3	1	6		
							0								0		
Circuit Block 4.1.2	Undetected & insignificant component failure mode	No noticeable system effect	1	C1 open/chg val.	2	None	8	16	None							0	
			1	C88 open/chg val	2		6	16	None								0
									0								0
Circuit Block 4.2.1	Loss of signal from 2nd RF amplifier & 1st down converter	Loss of position, velocity & time output data; track loss; GPS shut-down	4	C2 short	1	PR-20 & HW-5	2	6	QA Proc 20-6	B. Howell 10/15/92	Added to control plan					0	
			4	C3 short	1	PR-20 & HW-5	2	6	QA Proc 20-6	B. Howell 10/15/92	Added to control plan	2	1	1	2		
			4	C4 open/short	2	PR-20 & HW-5	2	16	QA Proc 20-6	B. Howell 10/15/92	Added to control plan	2	1	1	2		
			4	C5 short	2	PR-20 & HW-5	2	16	QA Proc 20-6	B. Howell 10/15/92	Added to control plan	2	1	1	2		
			4	C66 open/short	2	PR-20 & HW-5	2	16	QA Proc 20-6	B. Howell 10/15/92	Added to control plan	2	1	1	2		
			4	C99 short	3	PR-20 & HW-5	2	24	QA Proc 20-6	B. Howell 10/15/92	Added to control plan	2	2	1	4		
			4	FL1 short/open	5	None	2	40	100% Insp.	B. Howell 10/15/92	Added to control plan	2	2	2	8		
			4	FL2 short/open	5	None	2	40	100% Insp.	B. Howell 10/15/92	Added to control plan	2	2	2	8		
						4	R2 open/chg val	2		2	16	None					
			4	R18 open/chg val	2		2	16	None						0		