



СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|---|
| 1 ЦЕЛЬ | 1 |
| 2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ | 1 |
| 3 БЛОК - СХЕМА ПРОЦЕССА | 2 |
| 4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА | 3 |
| 5 МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОЦЕССОВ | 4 |
| 6 ПРИЛОЖЕНИЕ | 5 |

1 ЦЕЛЬ

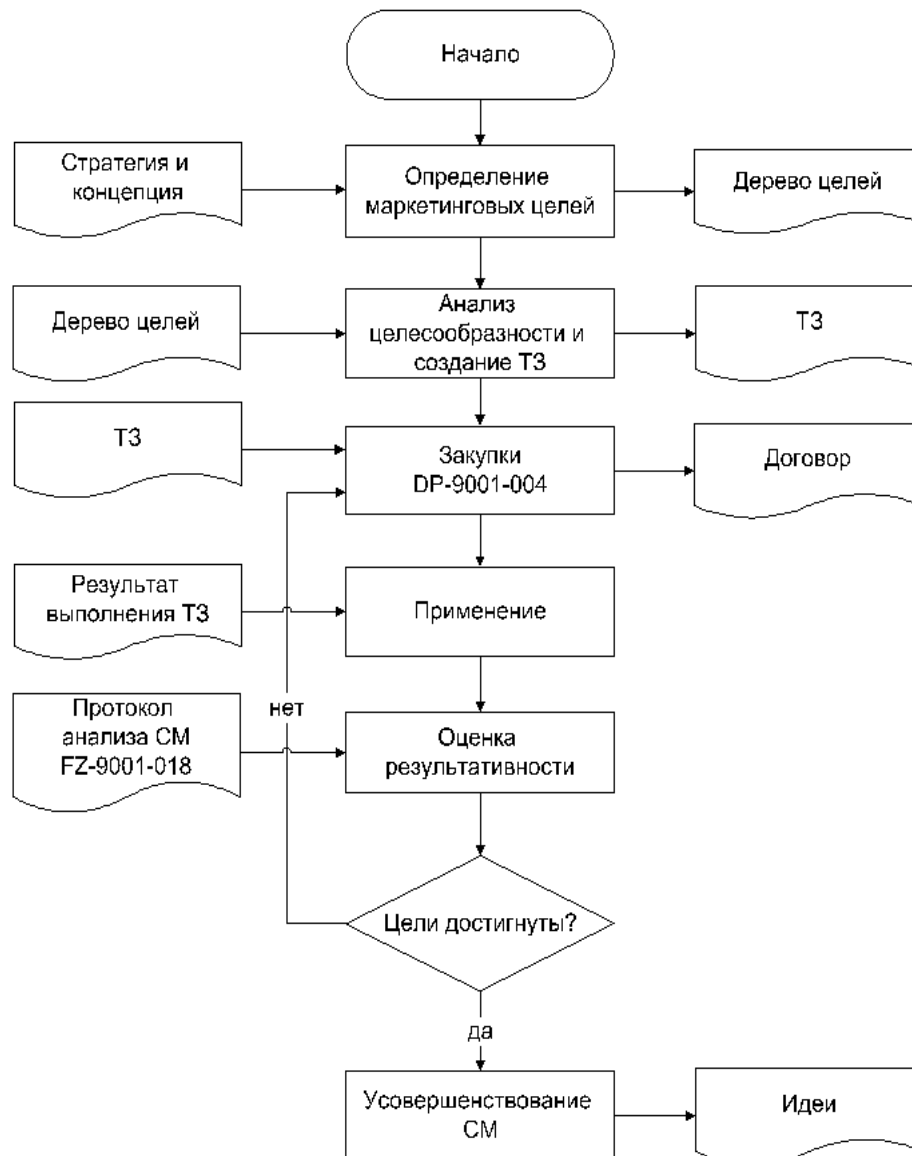
Настоящий процесс разработан с целью выполнения в организации требований системы менеджмента, чтобы определить каким образом происходит процесс маркетинга.

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Требования данного документа распространяются на весь персонал организации и обязателен для выполнения всеми структурными единицами, задействованными в СМ.



3 БЛОК - СХЕМА ПРОЦЕССА «Маркетинг»





4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

| Шаг | Ответственные | Описание шагов |
|-----|---|--|
| № | Должность(и) | Описание операции (действий) |
| 1 | Представитель руководства по СМ | На основании выбранной стратегии и концепции определяются маркетинговые цели |
| 2 | Представитель руководства по СМ | Составляется перечень необходимых услуг в ТЗ для получения необходимой информации для принятия решений |
| 3 | Директор | Закупки |
| 4 | Представитель руководства по СМ | Применение данных от ТЗ |
| 5 | Руководитель аудита; Владелец процесса | Оценка результативности и эффективности от применяемых мер от ТЗ |
| 6 | Руководитель аудита | Анализ целей и подготовка идей по усовершенствованию |

5 МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОЦЕССОВ

Ежегодно собственник процессов проводит анализ результативности процесса с помощью количественных и качественных показателей.

| № | Наименование показателей | Периодичность мониторинга | Целевое значение |
|---|--------------------------|---------------------------|------------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |



6 ПРИЛОЖЕНИЕ

Рекомендуемый чек – лист для оценки процесса.

Название документа: _____

| | | Да | Скорее Да | Скорее Нет | Нет |
|------------------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| А Применение документа | | | | | |
| A-1 | Название документа соответствует выполняемому процессу? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A-2 | Шаги процесса являются логически взаимосвязанными? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A-3 | Владелец процесса четко определен. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A-4 | Определены ли лица, которые принимают решение о начале выполнения процесса или инициирующие выполнение события? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A-5 | Описание процесса соответствует заявленной цели. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A-6 | Все участники «цепочки» процесса определены. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A-7 | Все участники процесса документально с ней ознакомлены. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| В Структура документа | | | | | |
| B-1 | Соответствует требованиям по содержанию. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B-2 | Соответствует требованиям по оформлению. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| С Содержание документа | | | | | |
| C-1 | Область применения ясно определяет лица/подразделения и т.д. на кого распространяется данный документ. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C-2 | Описание последовательности, с которой выполняются шаги процедуры, совпадает с ее блок – схемой? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C-3 | Содержится ли (когда это возможно) регламентация деятельности участников процесса (требования к форме, содержанию, временные требования, другие ограничения)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C-4 | Есть ли в документе характеристика того, что будет получено в результате выполнения процесса? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Д Описание отдельных шагов. | | | | | |
| D-1 | Ясно представляется, какие документы, материалы, информацию и т.д. получает исполнитель перед выполнением своего шага и от кого. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D-2 | Ясно ли представляется порядок операций в шагах процесса? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D-3 | Определено ли: что именно является результатом выполнения шагов, которые осуществляются последовательно одним(и) исполнителем(ями) процесса/процедуры? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Е Стиль изложения | | | | | |
| E-1 | Отсутствуют опечатки, ошибки и т.п. небрежности. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



Критерии подсчета и оценки результата

Примечание: Точность оценки будет выше, если документ проверят не менее трех независимых экспертов, средняя оценка которых определит окончательный результат.

Колонка «ДА» - 10 условных единиц.

Колонка «Скорее ДА» - 8 условных единиц;

Колонка «Скорее НЕТ» - минус 10 условных единиц;

Колонка «НЕТ» - минус 20 условных единиц.

Выводы: Документ разработан в полном соответствии с требованиями СМ, если набрал 170 условных единиц. Документ может считаться пригодным для работы, если его общая оценка не менее 150 условных единиц. При меньшем результате владельцу процесса следует принять решение о доработки проекта или переработке действующего документа.