



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

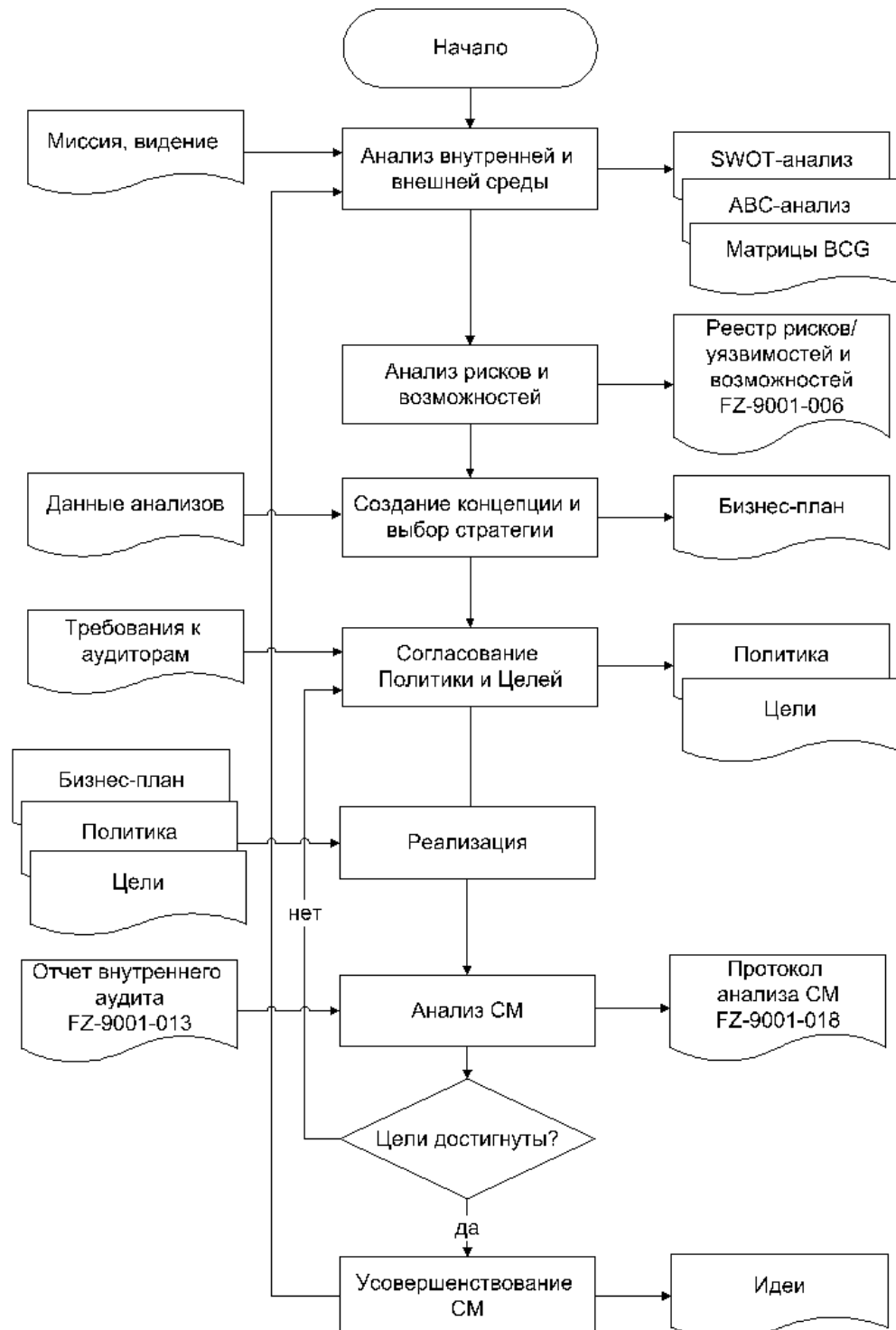
Настоящий процесс разработан с целью выполнения в организации требований системы менеджмента, чтобы определить каким образом происходит стратегическое планирование, управление, и анализ эффективно ли внедрена и поддерживается СМ.

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

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



3 БЛОК - СХЕМА ПРОЦЕССА «Стратегическое планирование и управление»





4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

Шаг	Ответственные	Описание шагов
№	Должность(и)	Описание операции (действий)
1	Директор (или привлеченные консультантов)	Ежеквартально, проводится анализ внутренней и внешней среды. Директору предоставляются данные различных анализов и результатов маркетинга для возможности проведения анализа рисков деятельности.
2	Директор (или привлеченные консультантов)	Ежеквартально, проводится анализ рисков и возможностей.
3	Директор	В случае необходимости пересматривается концепция и стратегия на ее пригодность и актуальность в соответствии с требованиями потребителей и рынка.
4	Директор	Вносятся изменения в политику и создается дерево целей для руководителей каждой организационной единицы включенных в орг. структуру и доводится к сведению при помощи согласованного (TODO list) в емейл рассылке.
5	Директор, руководители и сотрудники общества	В установленные сроки реализуются установленные задачи и цели и проводится периодический (раз в месяц) мониторинг.
6	Директор	Каждые пол года (до 30 июня и до 30 декабря) высшим руководством (Директором) по факту результатов процессов, на основании проведенных вн. аудитов, по результатам отзывов от клиентов проводится анализ СМ, анализ выполнения целей, соответствия Политики, эффективности СМ и по результатам анализа принимается решения об ее эффективности. Также происходит сбор идей для усовершенствования СМ.

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	Кол-во обнаруженных несоответствий		
2	Кол-во предложений		
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>

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.