

## ТЕМА 8. ФОРМУВАННЯ ІНТЕГРОВАНИХ БАЗ ДАНИХ.

1. Порядок відбору даних про стан бізнес-процесів
2. Вимоги до формування даних і підготовки інформаційних звітів
3. Оціночні показники продуктів діяльності

### 1. Порядок відбору даних про стан бізнес-процесів

Вище керівництво організації зобов'язане визначити зміст процесу аналізу даних і розподілити відповідальність, повноваження для здійснення цієї діяльності. Метою аналізу даних про стан системи управління та її елементів є встановлення відповідності процесів, відповідності продукції, причини скарг, рекламаций зі сторони споживачів, тенденцій у протіканні процесів, їх результативності та ефективності (рис.1).

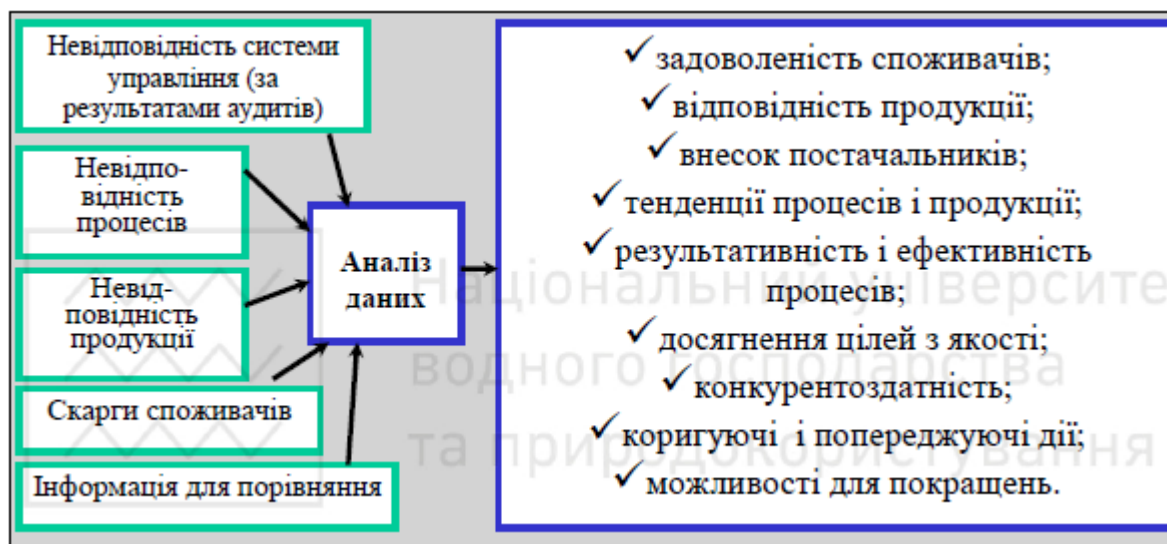


Рис.1. Аналіз даних про стан системи управління

На підставі проведеного аналізу можна стверджувати про придатність і ефективність системи управління, про реальні можливості вищого керівництва організації, власників процесів здійснювати коригуючі і попереджуючі дії, що спрямовані на покращення елементів системи зокрема і системи управління в цілому, приймати рішення щодо використання невідповідної продукції.

Таблиця 1

### Перелік обов'язкових записів згідно вимог МС ISO-9001:2008

№	Пункт МС	Предмет реєстрації
1.	5.6.1	Аналіз зі сторони вищого керівництва
2.	6.2.2 (д)	Освіта навчання, здатності, досвід
3.	7.1 (а)	Ствердження того, що створення продукції і кінцевий продукт відповідають вимогам
4.	7.2.2	Результати перегляду вимог, пов'язаних із продукцією і дії, що слідували за фактом перегляду
5.	7.3.2	Входи проектування і розробки, пов'язані із вимогами до продукції

№	Пункт МС	Предмет реєстрації
6.	7.3.4	Перегляд результатів проектування і розробка всіх необхідних дій.
7.	7.3.5	Перевірка результатів проектування і розробка всіх необхідних дій.
8.	7.3.6	Затвердження результатів проектування і розробка всіх необхідних дій.
9.	7.3.7	Результати перегляду змін при проектуванні і розробка всіх необхідних дій.
10.	7.4.1	Результати оцінки постачальників і всі необхідні дії.
11.	7.5.2 (а)	Організації необхідно продемонструвати затвердження процесів, кінцеві виходи яких не можуть бути перевірені за допомогою моніторингу або вимірювання.
12.	7.5.3	Спеціальна ідентифікація продукції, де існують вимоги прослідковування її стану.
13.	7.5.4	Власність споживача, яка загублена, ушкоджена або виявлено, що вона не може бути використана.
14.	7.6 (а)	Базис, використовуваний дія калібрування або перевірки вимірювального устаткування, у випадку відсутності міжнародних еталонів.
15.	7.6	Затвердження попередніх результатів виміру у випадку виявлення невідповідності діючим вимогам вимірювального устаткування.
16.	7.6	Результати калібрування і перевірки вимірювального устаткування.
17.	8.2.2	Результати внутрішнього аудиту і наступних дій.
18.	8.2.4	Встановлення відповідального за виготовлення продукції.
19.	8.3	Причина невідповідностей продукції і будь-які необхідні розпочаті дії, включаючи проведені відхилення від вимог.
20.	8.5.2	Результати коригувальних дій.
21.	8.5.3	Результати попереджуючих дій.

## 2. Вимоги до формування даних і підготовки інформаційних звітів

Вимоги стандарту ISO 9001:2008 регламентують вимірювання, аналіз і покращення продукції, процесів, системи управління і рівня задоволеності споживачів.

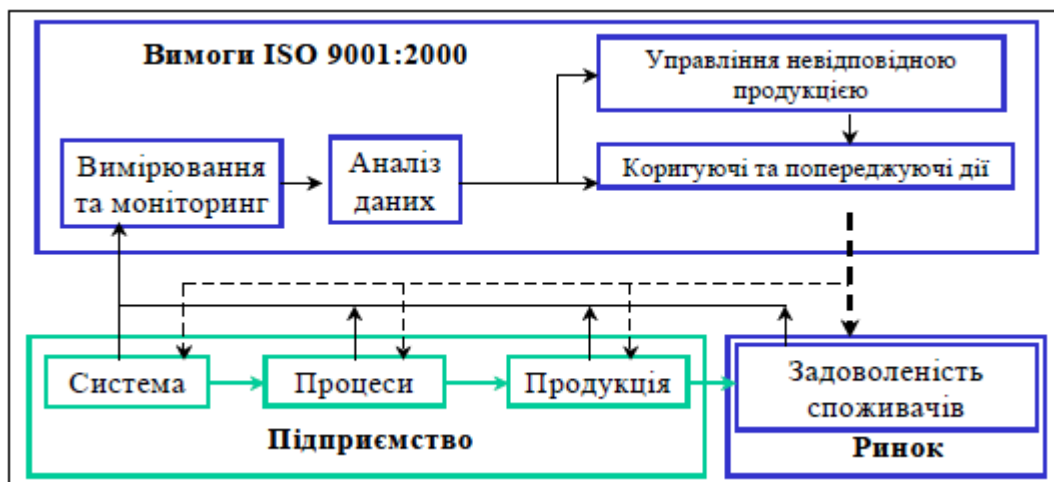


Рис. 2. Схема вимірювання, аналізу і поліпшення системи управління

Моніторинг, вимірювання, аналіз і покращення має бути визначений і забезпечений для всіх процесів системи управління підприємством.

Приклади виміру показників оцінки виходу процесів організації містять вимірювання і оцінку:

- продукції організації;
- можливості процесів;
- досягнення цільових результатів;;
- задоволеність споживачів та інших зацікавлених сторін.

Кожен із власників процесів надає керівникові для аналізу і оцінки ефективності діяльності документ під умовною назвою «Дані про хід процесу ...» наступного змісту:

- показники основного продукту процесу (оцінка результативності — досягнутий чи ні результат процесу);
- показники протікання процесу (оцінка ефективності - із якими затратами досягнуто результатів процесу);
- показники задоволеності споживача (оцінка власника процесу);
- звіт про виконання коригувальних і попереджуючих дій з метою впливу на виявлені і прогнозовані відхилення;
- звіт про результати аудитів процесу, якщо такі проводилися, виконання планів і заходів щодо поліпшення системи управління;
- інформація про зміни, які можуть вплинути на систему управління і рекомендації щодо її поліпшення.

### **3. Оціночні показники продуктів діяльності**

Для визначення і оцінки рівня якості продукції застосовують наступні показники

#### ***1. Загальні***

Частка принципово нових (прогресивних) виробів у загальному їх обсязі.

Коефіцієнт оновлення асортименту продукції.

Частка продукції, що виготовляється, на яку одержано сертифікати.

Частка продукції для експорту в загальному їх обсязі на підприємстві.

Частка виробничих дефектів.

Відносний обсяг сезонних товарів, реалізованих за зниженими цінами.

Кількість одержаних рекламцій на продукцію за певний проміжок часу.

### ***Диференційовані***

#### *2.1. Техніко- економічні*

Потужність, продуктивність, міцність, вміст корисних речовин, калорійність, показники надійності, довговічності і безпеки, які відокремлюють ступінь забезпечення довгогравалості використання і безпечних умов праці та життєдіяльності людини: безвідмовність роботи, можливий термін використання, технічний ресурс, термін безаварійної роботи, граничний термін зберігання...

Надійність – це властивість виробу виконувати свої функції.

Безвідмовність – це властивість виробу зберігати здатність до роботи на протязі певного терміну використання.

Ремонтна здатність виробу – це здатність до відновлення експлуатаційних характеристик.

Довговічність – це властивість виробу довго (з можливими перервами на ремонт) зберігати здатність до роботи.

#### *2.2. Показники технологічності*

Трудоємкість, матеріаломісткість, енергоємність.

#### *2.3. Показники стандартизації і уніфікації*

Характеризують насиченість продукції стандартними, уніфікованими і запозиченими елементами.

#### *2.4. Екологічні показники*

Токсичність виробів, вміст шкідливих речовин, обсяг шкідливих викидів у довкілля за одиницю часу.

#### *2.5. Економічні показники*

Прибуток з одиниці виробу, рівень експлуатаційних витрат, ціна виробу.

#### *2.6. Ергономічні показники*

Ступінь легкості керування, можливість одночасного охоплення контрольованих експлуатаційних показників, величина шуму, вібрації

#### *2.7. Естетичні показники*

Виразність і оригінальність форми, кольорове оформлення, ступінь естетичності тари (упаковки)...

#### *2.8. Патентно- правові показники*

Коефіцієнт патентного захисту, коефіцієнт патентної частини.

### **Література**

#### **Основна:**

1. Томашевський О.М., Цегелик Г.Г., Вітер М.Б. Інформаційні технології та моделювання бізнес-процесів : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. реком. МОНМСУ. Київ : Центр учбової літератури, 2012. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/TSUL/0013786.pdf>

2. Головань О.О., Чкан А.С., Маркова С.В. Менеджмент бізнес-процесів на ринку товарів та послуг : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти магістра освітньої програми "Бізнес-адміністрування". Запоріжжя : ЗНУ, 2017. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2017/01/0040000.pdf>

#### **Додаткова:**

1. Осовська Г.В., Масловська Л.Ц., Осовський О.А. Менеджмент організацій : підруч. Київ : Кондор, 2014. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Gribanova/0039764.pdf>

2. Поканевич Ю.В. Менеджмент організацій : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. реком. МОНМСУ. Київ : Атіка, 2012.