



### Здравствуйтесь, уважаемые коллеги!

В сегодняшнем выпуске Информационного вестника «Безопасность и качество» мы поговорим о том, что такое бизнес-процесс, и как им управлять.

Бизнес-процесс - это последовательность действий, где есть вход, то есть данные о начале действия процесса, и выход (результат) с использованием определенных ресурсов, что служит для реализации работы или услуги для клиента.

Документированной процедурой «Описание процессов» ДП-ГД-006 определены основные процессы, по которым работает Предприятие.

#### ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ (БП - бизнес-процесс)

Вид деятельности	Порядковый номер процесса	Наименование процесса	Код процесса
Координационно-диспетчерский центр аэропорта	01	Оперативное управление подготовкой ВС к вылету, обслуживанию по прилету, информационно - справочное обеспечение	БП-ГД-01
Служба авиационной безопасности	02	Проведение досмотровых мероприятий физических лиц, а также транспортных средств, грузов, багажа, ручной клади и личных вещей, находящихся у физических лиц. Пропускной и внутриобъектовый режим	БП-ГД-02
	03	Охрана воздушных судов и объектов	БП-ГД-03
Аэродромная служба	04	Содержание аэродрома в постоянной эксплуатационной готовности	БП-ГД-04
Служба поискового и аварийно-спасательного обеспечения полетов	05	Поисковое и аварийно-спасательное обеспечение полетов в режиме функционирования «Повседневная деятельность»	БП-ГД-05
	06	Поисковое и аварийно-	БП-ГД-06

#### ПЕРЕЧЕНЬ ВСПОМОГАТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ (ПВ)

Название подразделения	Порядковый номер процесса	Наименование процесса	Код процесса
Договорной отдел	01	Анализ договора	ПВ-ГД-01
	02	Закупки	ПВ-ГД-02
Экономический отдел	03	Экономическое планирование и прогнозирование производственных и финансовых показателей, анализ производственно-хозяйственной деятельности, формирование стоимостной основы сборов, тарифов и цен на предоставляемые услуги	ПВ-ГД-03
Отдел делопроизводства	04	Управление документацией	ПВ-ГД-04
Отдел материально-технического снабжения	05	Приобретение товарно-материальных ценностей	ПВ-ГД-05

результативно и эффективно, когда деятельность воспринимается и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как единая система.

**2. Систематическое определение и управление процессами их взаимодействиями с тем, чтобы достичь запланированных результатов в соответствии с Политикой в области качества и стратегическими направлениями развития организации.**

**3. Международный стандарт ISO 9001 способствует принятию процессного подхода для разработки, внедрения и улучшения результативности СМК, роста удовлетворенности потребителя посредством выполнения его требований.**

#### ВИДЫ ПРОЦЕССОВ

Процесс управления – процесс, в результате которого образуется информация, содержащая управленческие решения.

Основной процесс – процесс, в результате которого производятся продукты, (услуги) для потребителя, и который создает прямую ценность для потребителя.

Вспомогательный процесс – процесс, который необходим для функционирования других процессов, и который создает косвенную ценность для потребителя.

**ЧТО ТАКОЕ ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД**  
Под «процессным подходом» понимают стыковку (кто?, что?, кому? и когда передает?) процессов и непрерывное управление процессами, выполняемыми структурными подразделениями организации.

Для осуществления такой стыковки процессов необходимо определить и согласовать входы/поставщиков и выходы/потребителей (заказчиков) для процессов, выполняемых в подразделениях.

#### ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД ПОДРАЗУМЕВАЕТ

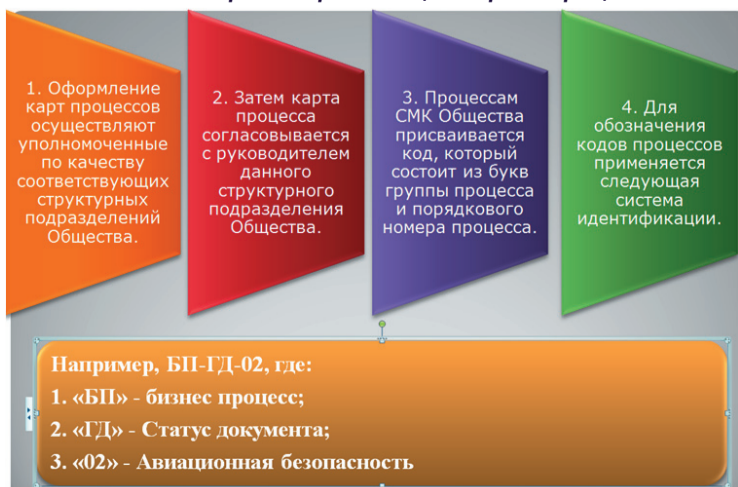
**1. Стабильные и предсказуемые результаты достигаются более**

Все указанные выше процессы входят в область распространения СМК и должны быть задокументированы! В процедуре предложено оформить основные и вспомогательные процессы в карты процессов по форме, согласно Рис. № 1.

Рис.1. Схема карта процесса



Рис. № 2. Порядок организации карты процесса



- Наименование процесса – вид осуществляемой деятельности структурного подразделения (службы).
- Владелец процесса – ответственное лицо за данный процесс.
- Цель процесса – достичь намеченных результатов, определить необходимый уровень результата. Определить необходимые ресурсы.
- Управляющее воздействие на процесс – совокупность процедур, методик, предписаний, обеспечивающих функционирование процесса.
- Вход процесса – результат предыдущего процесса (данные, проблемы, идеи).
- Поставщики процесса – службы, сторонние организации, предоставляющие ресурсы для выполнения процесса.
- Потребители процесса – участники последующего процесса, использующие выходы данного процесса.
- Выход процесса – результаты данного вида деятельности, пригодные для последующего применения в следующем процессе.
- Требования к входам и выходам процесса – необходимые условия для выполнения данного процесса
- Требования к входам процесса: 1. Объективность, 2. Актуальность, 3. Наличие связи с последующими и предыдущими процессами
- Требования к выходам процесса: 1. Объективность, 2. Актуальность, 3. Наличие связи с последующими и предыдущими процессами
- Показатели результативности процесса - степень реализации выполненной цели
- Ресурсы процесса – необходимое обеспечение процесса материальными, трудовыми, информационными, финансовыми ресурсами.
- Показатели результативности процесса – степень реализации достигнутых результатов.
- Риски процесса - возможные события, негативно влияющие на данный процесс.

**ДЛЯ СВЕДЕНИЯ:** В АО «Аэропорт Южно-Сахалинск» было проведено обучение персонала в количестве 10 человек с разных служб предприятия по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Первоначальная подготовка по курсу «Менеджмент качества деятельности предприятия. Внутренний аудит». В дальнейшем данные лица будут способствовать улучшению СМК в предприятии, участвуя во внутренних аудитах, помогая тем самым реализовывать намеченные цели в области СМК.

Уважаемые коллеги!

Напоминаем, что каждый четверг проводятся методические занятия, тема занятий: «Подготовка карт процессов». По всем вопросам обращайтесь в отдел качества и сертификации.

С Уважением,  
Начальник отдела качества и сертификации  
Т.А. Левина.