

Folyamatjavítás alapok

(Alap folyamatjavítás tevékenységek áttekintése)

Mottó: Stratégia nélkül nincs jobb működés.

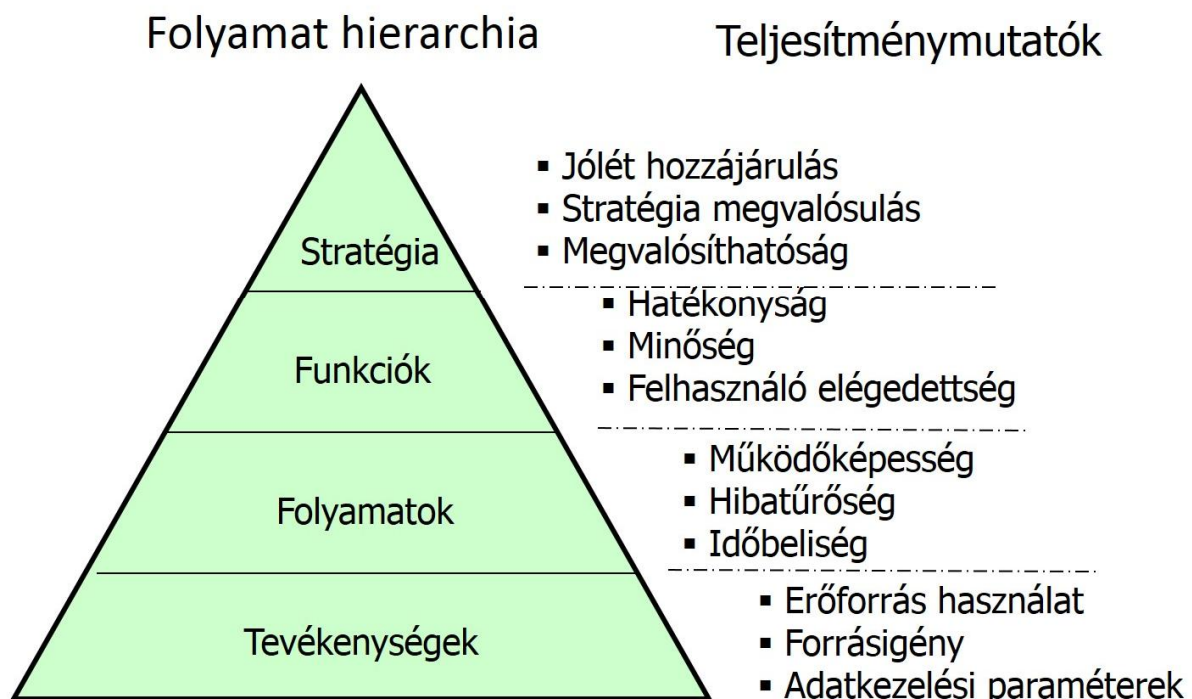
A **stratégia** azoknak a céloknak az összessége, ami alapján megállapítható, mi a jó, a megfelelő működés.

Minden **ismétlődő tevékenység**, legyen az közintézményi, üzleti, civil vagy magán felfogható folyamatként. A **folyamat** egy absztrakció, ami alkalmas a tevékenységek lényegének megértésére és javítására

Az ismétlődő tevékenységek fejlesztésének alapja lehet a stratégiát érvényesítő folyamatokban való gondolkodás, a **folyamatkezelés** kialakítása.

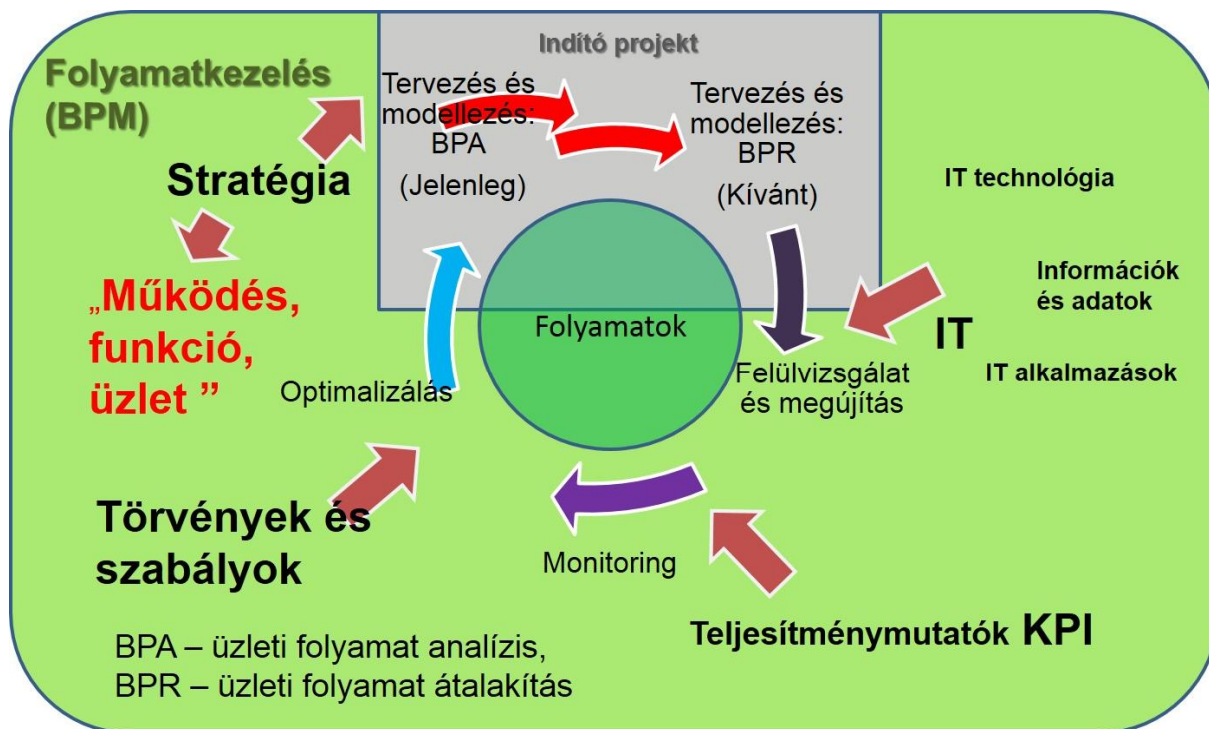
A folyamatok hierarchiáját és a kapcsolódó fogalmakat az alábbi ábra mutatja be, kitérve a teljesítménymérésre is.

Folyamat szintek és mérések



A folyamatokon keresztül a megfelelő működést a teljesítménymutatók folyamatos követésével lehet ellenőrizni. A teljesítménymutatók kialakítása a stratégia része.

A folyamatkezelés javasolt modellje a következő ábrán tekinthető át. A központban a stratégia alapú működés van, aminek jóságát, megfelelését támogatja folyamatkezelés



A folyamatkezelés egy ciklikus, a kertműveléshez hasonló, tevékenység, ami a keretek és a szükséges szemlélet kialakítása után folyamatos tevékenységekből (üzem) és időszakos feladatokból (projekt) áll.

Alap folyamatjavítási teendők listája

- Stratégiaértelmezés, ha nincs alkotás
- Alap folyamatjavítási „keret” kialakítás
- Létező folyamatok áttekintése, elemzése, rögzítése
- Stratégia alapú folyamatjavítási igények rögzítése
- A szükséges új folyamatok megtervezése, elfogadása
- A szükséges folyamatjavítások és/vagy új folyamatok kialakítása
- A folyamat „üzem” monitoringja (teljesítménymutatókkal)
- Kapcsolódó szabályozási keretek rögzítése
- Szabályzatjavítási javaslatok és azok kivitelezése
- A folyamat szemlélet bemutatása, oktatása, kommunikációja

A konkrét teendők meghatározása után készíthető projektekből álló folyamatjavítási program.