

FOLYAMATÁBRA KÉSZÍTÉS A GYAKORLATBAN

DR. BENEDEK PETRA

EGYETEMI ADJUNKTUS

BUDAPESTI MŰSZAKI ÉS GAZDASÁGTUDOMÁNYI EGYETEM

GAZDASÁG- ÉS TÁRSADALOMTUDOMÁNYI KAR

MENEDZSMENT ÉS VÁLLALKOZÁSGAZDASÁGTAN TANSZÉK

BENEDEK@MVT.BME.HU

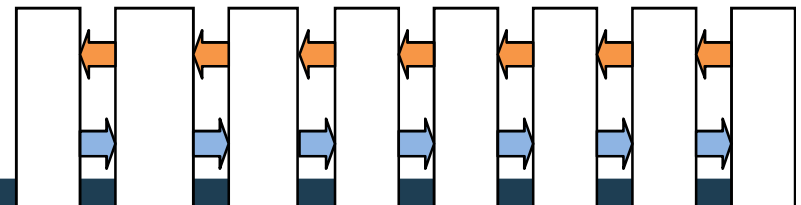
Mi a folyamat?

Több, meghatározott sorrendű tevékenység láncolata, amely bemeneteket (inputokat) értéket jelentő kimenetekké (outputokká) alakít egy partner vagy egy másik folyamat számára személyek, eljárások, eszközök (erőforrások) segítségével.



Alapfogalmak

- **Bemenet:** anyagok, eszközök, információk, szolgáltatások, amelyekről a beszállítók (partnerek) gondoskodnak, és a folyamat során kimenetté alakulnak
- **Kimenet:** termék v. szolgáltatás, amely más személyek, csoportok, külső vagy belső vevők számára készül
- **Követelmények:** leírják a vevő által (el)várt kimeneteket
- **Visszajelzés:** a megelégedés vagy elégedetlenség nyilatkozata a vevő részéről a kimenet teljesítményére vonatkozóan



Folyamatleíró módszerek

- Minőségbiztosítási rendszerek és modellek
- Cél: a folyamatok dokumentálása és átláthatóságuk javítása
- A folyamatok mérése és elemzése
- Eszközök: folyamatábra, folyamatleírás, folyamattérkép, kompetencia mátrix, ellenőrző lista, kérdéslista

A megfelelő módszer kiválasztása

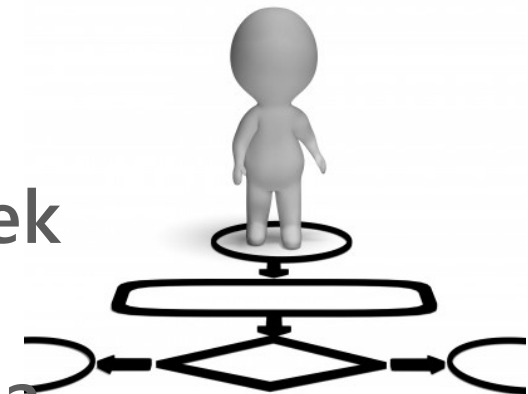
- Fontos a megfelelő szakmai tudás és a módszertani ismeretek
- Rosszul választott módszer az erőforrások elvesztegetéséhez vezet
- Több módszer együttes használatát meg kell tervezni → **minőségmenedzsment rendszer**

A szervezet adottságait, helyzetét, céljait figyelembe vevő, stratégián alapuló döntésre van szükség.

FOLYAMATÁBRA

Folyamatábra

- **Eredete:**
 - 1960-as évek, programok logikai felépítésének vizuális szemléltetése
- **Mire jó?**
 - szemlélteti egy adott folyamat eseményeinek, tevékenységeinek (lépéseinek) sorrendjét, kapcsolódását, ill. megkönnyíti a folyamat megértését, leírását, elemzését

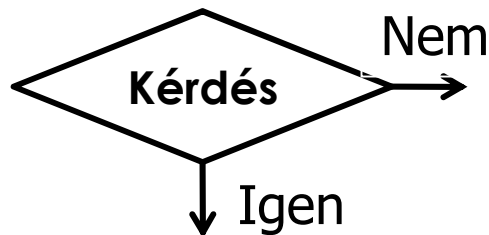
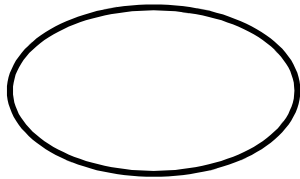


Folyamatábra

a folyamat lépéseinek, eseményeinek,
tevékenységeinek és azok logikai
sorrendjének
vizuális szemléltetése



Szimbólumok 1.



Ovális körrel jelöljük az egyetlen folyamat eleji állapotot, ill. a folyamat befejezését, befejezéseit.

Téglalapot használunk a folyamat lépéseinek, tevékenységeinek ábrázolására.

Nyomtatott dokumentum vagy jelentés

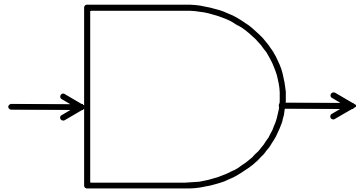
Rombusz a folyamat döntési pontja, ahol igen/nem; igaz/hamis kérdésre kell válaszolnunk,

vagy döntésre van szükség

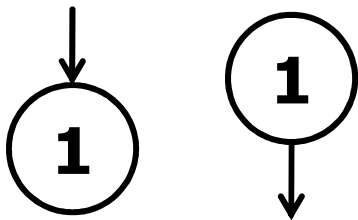
Szimbólumok 2.



Hengerrel jelöljük a folyamathoz használt adatbázisokat.



„D” alakzat a folyamat késleltetéseit jelöli.



Betűvel/számmal ellátott kör/négyzet a megszakított ábra kapcsolatát jelöli.



A nyilak a folyamat irányát mutatják.

Folyamatábra

Hogyan alkalmazzuk?

1. Azonosítsuk a folyamatot, jelöljük ki a **határait**, definiáljuk a kezdő- és végpontokat!
2. Válasszuk ki a folyamatábra **típusát**, a részletezés mértékét és az alkalmazott szimbólumokat!
3. Azonosítsuk a folyamat **lépéseit, tevékenységeit** és határozzuk meg a lépések, tevékenységek sorrendjét, kapcsolódását!
4. **Készítsük el a folyamatábrát** a megfelelő rajzjelek, szimbólumok segítségével!

Folyamatábra

Hogyan alkalmazzuk?

5. Vizsgáljuk meg a diagram teljességét!
 - Helyesek-e a rajzjelek?
 - Be van-e zárva minden csatlakozás?
 - Van-e mindegyik folytatási pontnak csatlakozópontja?
6. Értékeljük a folyamatábrát!
 - Vonjuk be a megvalósításban résztvevőket!
 - Úgy zajlik a folyamat, ahogy kell?
 - Vannak bonyolult, felesleges részek?
 - Mennyire különbözik a jelenlegi folyamat az ideálistól?

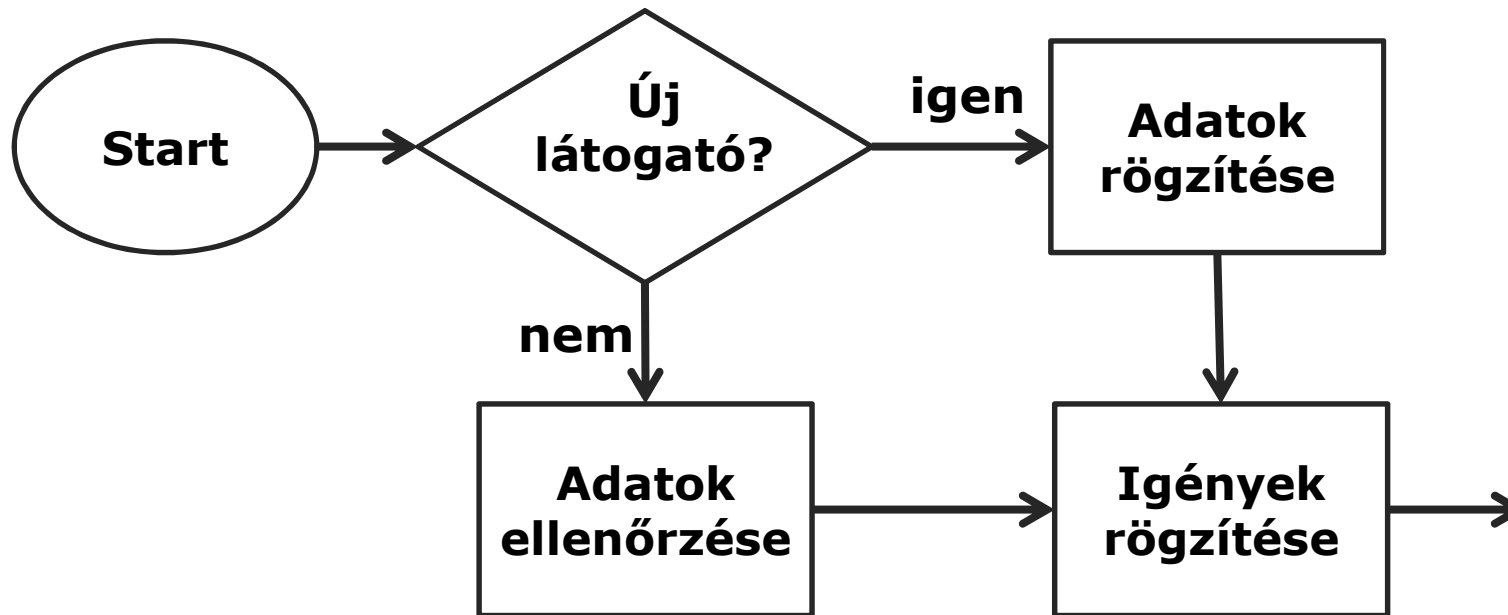
Magas szintű folyamatábra

- A folyamat áttekintésére, általános megértésére alkalmas
- Részfolyamatokból épül fel, melyek több tevékenységből és döntési pontokból állnak

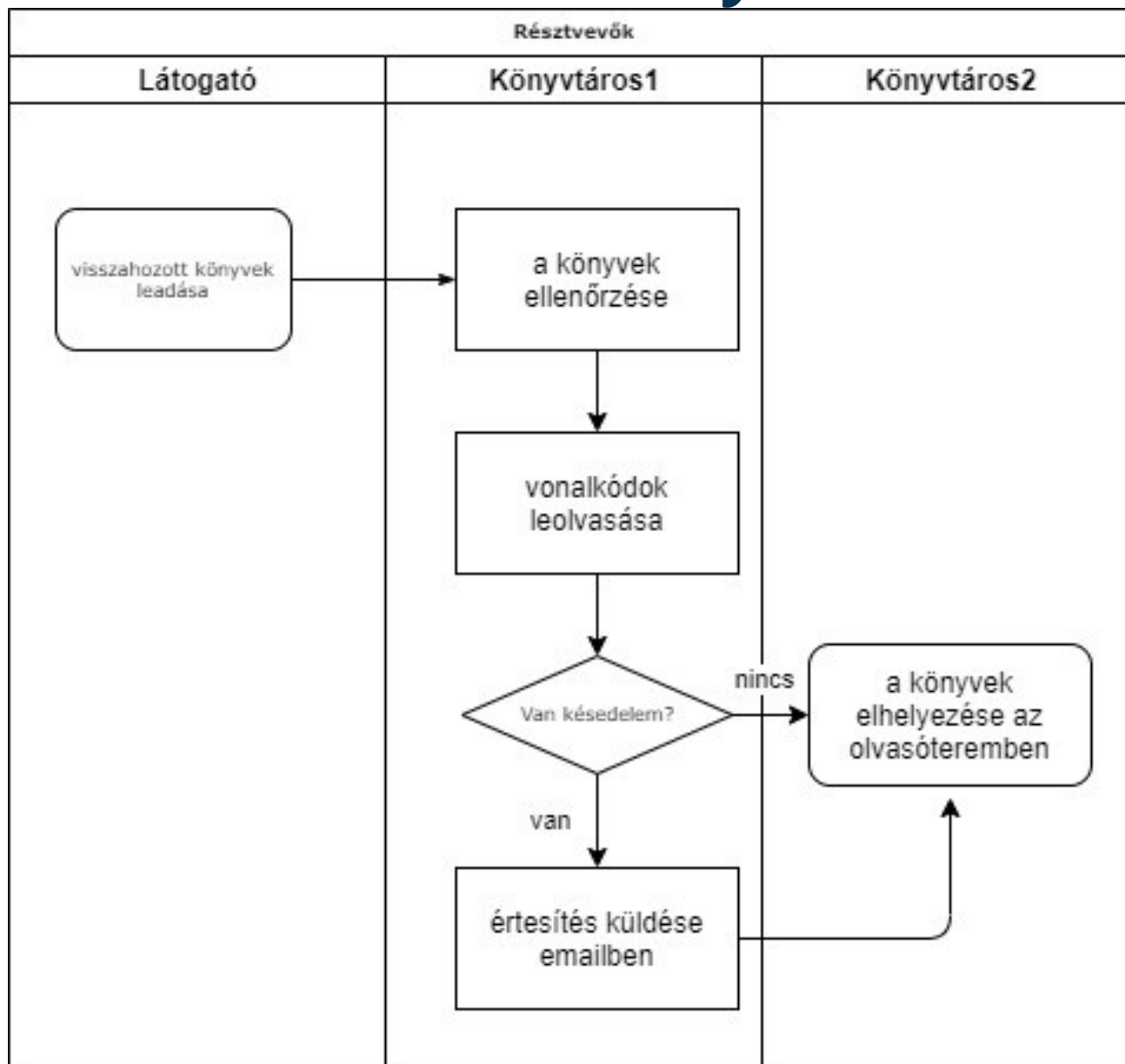


Részletes folyamatábra

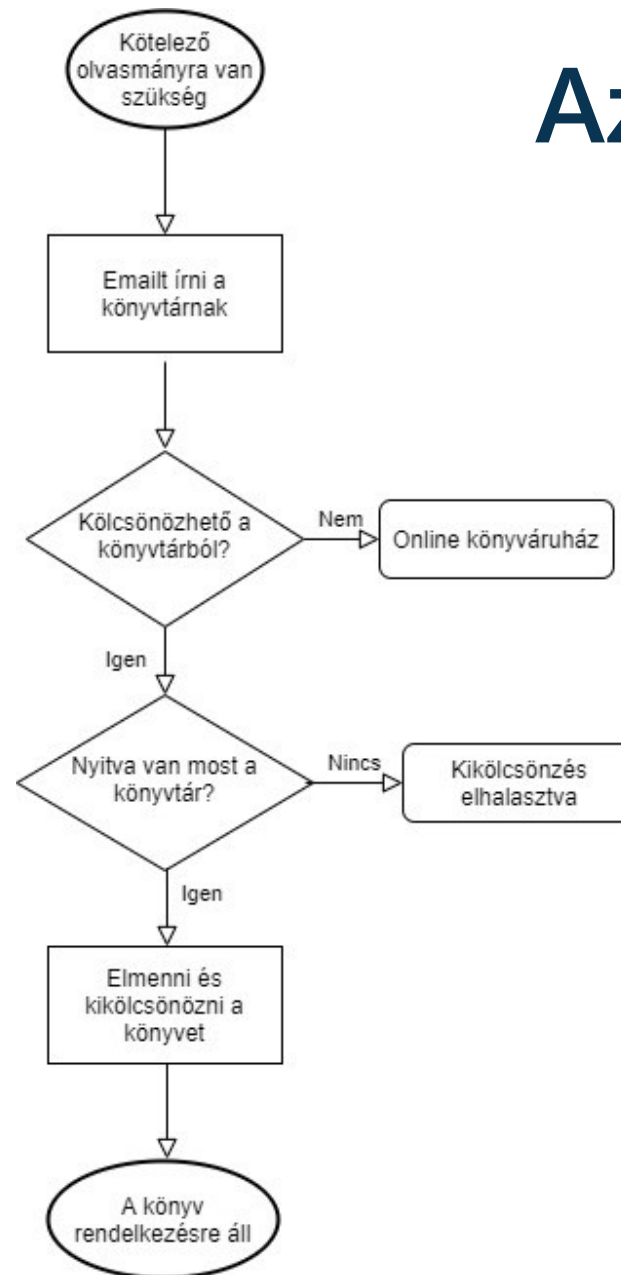
- Különböző részletezettségben készíthető
- Minden tevékenységet és döntési pontot tartalmaz



Biblioboxban leadott könyvek visszavétele



Az ügyfél útja



www.draw.io

- Ingyenes, böngészőből használható diagram készítő alkalmazás
- Magyar menüvel, gombokkal
- Google fiók szükséges
- Nem kell programot telepíteni
- Letölthető, internet nélkül is használható
- Internetes tárhelyre vagy a számítógépre menthető a rajz
- .png, .jpeg, .pdf

Hogy néz ki egy jó folyamatábra?

- Intuitív, könnyen olvasható, értelmezhető
- Elsődlegesen fentről lefelé, az elágazásoknál balról jobbra halad a folyamat
- Elegendő és kb. egyenlő távolság van az egyes elemek között, méretük hasonló
- A nyilak nem keresztezik egymást

Kérdések 1.

- A lépések logikus sorrendben helyezkednek el az ábrán?
Lehetséges/szükséges a sorrenden változtatni?
- Minden lépésnek van hozzáadott értéke?
Van, ami elhagyható? Esetleg egyszerűsíthető, összevonható?
- Mi tekinthető „szűk keresztmetszetnek”?
Hol alakul ki várakozás?

Kérdések 2.

- Milyen készségek, berendezés vagy eszközök szükségesek az egyes lépéseknél? Mit lehet automatizálni?
- A folyamat mely pontjaival lehet elégedetlen a felhasználó/ügyfél? Hogyan javíthatók ezek a hibák?
- Mely pontokon érdemes a minőséget mérni? Mely lépéseknél jelentős a hibák hatása?
- Mi segítheti az egyes lépéseknél a munkatársakat, hogy pozitív hatást gyakoroljanak a látogatókra?