

Ежегодная конференция «Системная практика управления бизнес-процессами»
18 февраля 2022г.

Использование электронных чек-листов для контроля операционных процессов

Спикер:

Краснобаев Андрей Владимирович

Директор по качеству СТД «Петрович»



Введение

Что такое чек-лист?

Чек-лист (контрольный список) — список факторов, свойств, параметров, аспектов, компонентов, критериев или задач, структурированных и представленных в виде списка, таблицы или иным образом с целью достижения результата.

ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ УБОРКИ ДОМА

КАЖДЫЙ ДЕНЬ

Застелить постель
Вынести мусор
Помыть посуду, раковину, протереть плиту
Сложить одежду, отделить белье для стирки
Полить цветы

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

КАЖДУЮ НЕДЕЛЮ

Протереть или пропылесосить полы
Вытереть пыль
Сменить полотенца
Постирать и погладить белье
Разобрать продукты в холодильнике

1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

КАЖДЫЕ 2 НЕДЕЛИ

Протереть зеркала и двери
Продезинфицировать туалет и раковину
Сменить постельное белье
Протереть холодильник, микроволновку
Почистить мягкую мебель

1-2 неделя	3-4 неделя
☐	☐
☐	☐
☐	☐



Чек-лист для переезда в новую квартиру.

Что перевозим в первую очередь?

ТЕХНИКА И МЕБЕЛЬ:

- ☐ холодильник
- ☐ плита
- ☐ чайник
- ☐ кровать
- ☐ диван
- ☐ комод

ПОСУДА:

- ☐ кастрюля и сковорода
- ☐ тарелки и чашки
- ☐ столовые приборы
- ☐ кружки
- ☐ доска и нож

ИНСТРУМЕНТЫ:

- ☐ отвертка
- ☐ плоскогубцы
- ☐ молоток
- ☐ гаечный ключ
- ☐ канцелярский нож

УБОРКА:

- ☐ ведро
- ☐ тряпки и губки
- ☐ швабра
- ☐ мусорные пакеты
- ☐ моющие средства

ЛИЧНЫЕ ВЕЩИ:

- ☐ полотенце
- ☐ документы
- ☐ гаджеты
- ☐ расческа
- ☐ средства гигиены
- ☐ комплекты одежды и обуви

ДЛЯ СНА:

- ☐ постельное белье
- ☐ подушка
- ☐ одеяло
- ☐ покрывало



ЧЕК-ЛИСТ ✓

АПТЕЧКА ДЛЯ ПУТЕШЕСТВИЙ

ОТ ПРОСТУДЫ

- ☐ СОСУДОСУЖИВАЮЩЕЕ
- ☐ УШНЫЕ КАПЛИ
- ☐ ГРАДУСНИК
- ☐ ЖАРОПОНИЖАЮЩЕЕ
- ☐ ГЛАЗНЫЕ КАПЛИ
- ☐ СПРЕЙ ДЛЯ ГОРЛА
- ☐ ОТХАКИВАЮЩЕЕ
- ☐ БЛОКИРУЮЩЕЕ КАШЕЛЬ
- ☐ ПОРТАТИВНЫЙ НЕБУЛАЙЗЕР

ОТ ПИЩЕВЫХ ОТРАВЛЕНИЙ

- ☐ ДЕЗИНФИЦИРУЮЩИЕ САЛФЕТКИ
- ☐ ПИЩЕВАРИТЕЛЬНЫЕ ФЕРМЕНТЫ
- ☐ КИШЕЧНЫЙ АНТИБИОТИК
- ☐ АБСОРБИРУЮЩИЕ СРЕДСТВА
- ☐ НОРМАЛИЗАЦИЯ ФЛОРЫ

ОТ СОЛНЦА

- ☐ СОЛНЦЕЗАЩИТНЫЙ КРЕМ
- ☐ СОЛНЦЕЗАЩИТНАЯ ПОМАДА
- ☐ КРЕМ ОТ ОЖОГОВ
- ☐ ДЕЗИНФИЦИРУЮЩИЕ СРЕДСТВА
- ☐ ОБЕЗБОЛИВАЮЩИЕ
- ☐ ПРОТИВОВОСПАЛИТЕЛЬНАЯ МАЗЬ

ОБЩЕЕ

- ☐ ЗАЖИВЛЯЮЩЕЕ СРЕДСТВО
- ☐ АНТИБИОТИК
- ☐ СРЕДСТВА ОТ УКАЧИВАНИЯ
- ☐ БИНТ, ПЛАСТЫРЬ
- ☐ АНТИГИСТАМИННЫЕ



Введение



Примеры использования чек-листов:

- Подготовка ко взлету и посадке самолета
- Проведение хирургического вмешательства
- Проведение ТО и обслуживания технических систем
- Обход территории, зданий, сооружений
- Подготовка к проведению мероприятия
- Подготовка и сдача налоговой отчетности
- Управление задачами проекта и т.д.



Атул Гаванаде: «Современный мир становится все сложнее, а информации в нем - все больше. В повседневной работе это приводит к тому, что каждый сотрудник должен держать под контролем множество задач. **Но человеческая память несовершенна, поэтому даже профессионалы высочайшего класса, перегруженные работой, допускают ошибки,** которые оборачиваются катастрофическими проблемами»

Роль и место чек-листа в практике управления

Чек-листы могут применяться как карты самоконтроля при выполнении работ, так и при выполнении оперативного контроля как контрольные чек-листы

Роль	Функция
Владелец процесса	Целеполагание и проектирование
Оперативный управляющий	Организация и оперативный контроль
Исполнитель	Выполнение работы



Предметные чек-листы

Контрольные чек-листы
(контроль со стороны
руководителя или внешний
контроль)

Чек-листы исполнителя
(самоконтроль)

Роль и место чек-листа в практике управления

Принцип сборки чек-листов для сотрудников Складского комплекса:

Должность	Ежедневный чек-лист	Еженедельный чек-лист	Ежемесячный чек-лист
Начальник склада	Контроль выхода персонала в смену	- Контроль исполнения графика ежедневной инвентаризации - Контроль адаптации новых сотрудников	- Отчет по инвентаризации - Отчет по списаниям в брак - Составление графика - Заккрытие табеля рабочего времени
Кладовщик	Проведение ежедневной инвентаризации	- Передача склада по смене - Списание брака	

Управляющий магазином

Начальник склада

Кладовщик

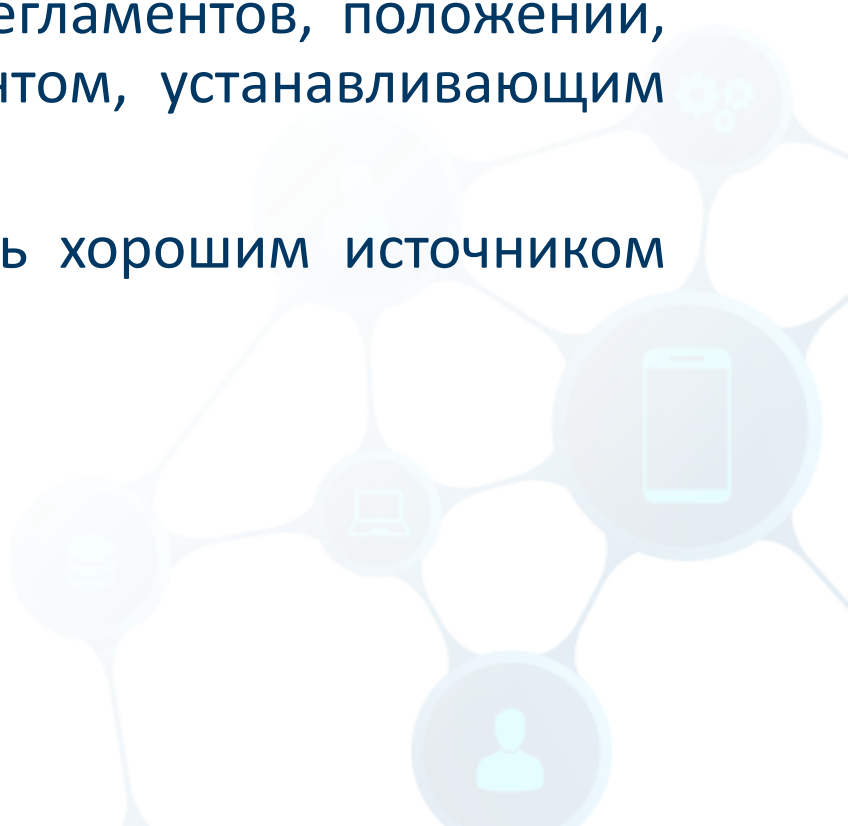
Хранение товара



Управление персоналом



Роль и место чек-листа в практике управления

- Рекомендуется сперва ввести самоконтроль, при недостаточной эффективности самоконтроля вводить контрольные процедуры (разнесенные по времени с самоконтролем).
 - Не обязательно чек-лист может быть исключительно контрольным или исполнительским, если чек-лист составлен в разрезе временных периодов, он может быть смешанным.
 - Частая проблема: чек-лист не связан с требованиями ВНД (регламентов, положений, инструкций), а часто чек-лист сам по себе является документом, устанавливающим требования к процессу.
 - При отсутствии описания деятельности, чек-листы могут быть хорошим источником знаний.
- 

Замена бумажной формы на её ведение в MS Excel не дает положительного эффекта в большинстве случаев.

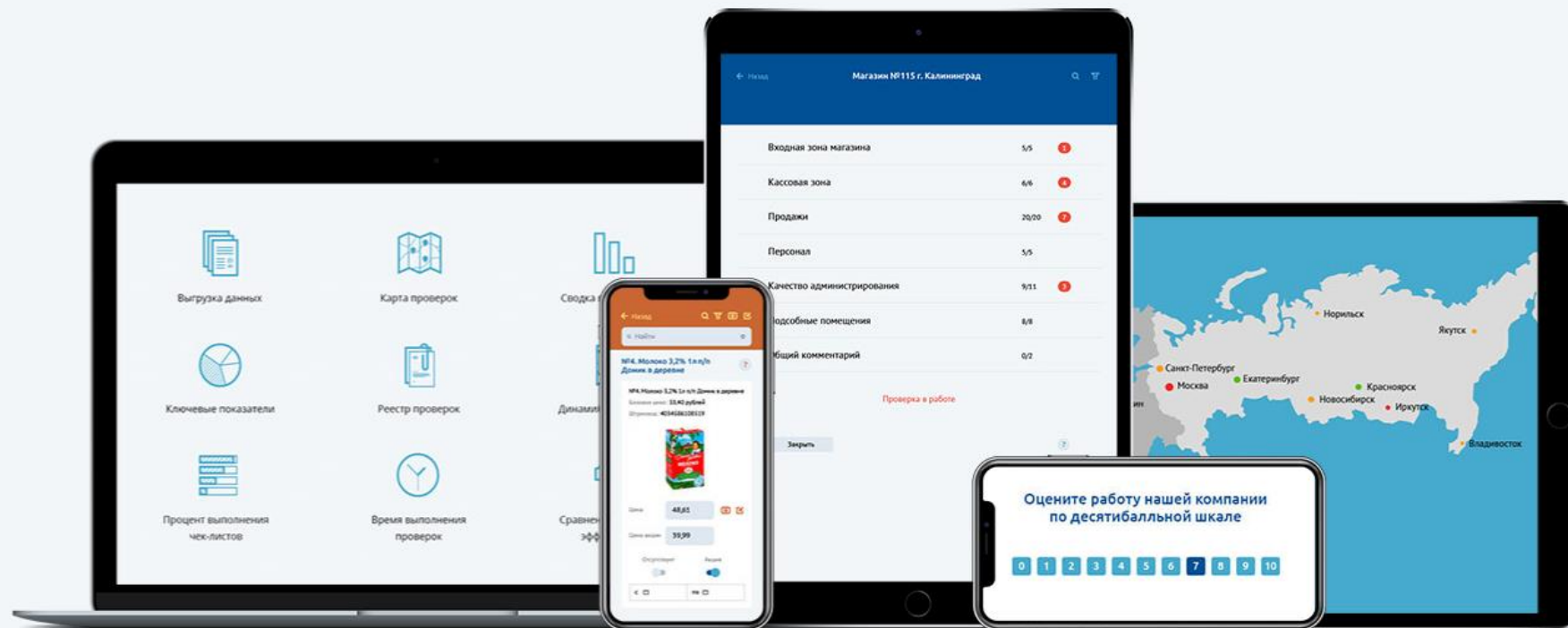


Современное программное обеспечение для работы с чек-листами

Электронные (мобильные) чек-листы — это чек-листы, которые выполняются на мобильных устройствах пользователя.

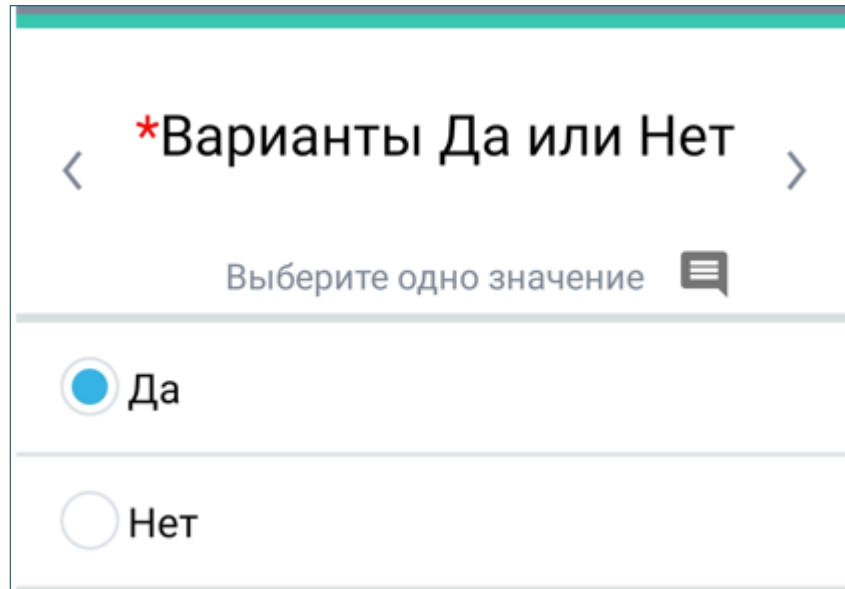
Чек-листы создаются и редактируются администратором и направляются дистанционно на мобильное устройство пользователя.

Результаты выполнения чек-листа с мобильного устройства пользователя направляются на сервер для обработки и хранения.



Современное программное обеспечение для работы с чек-листами

Типовые модули для создания чек-листа:

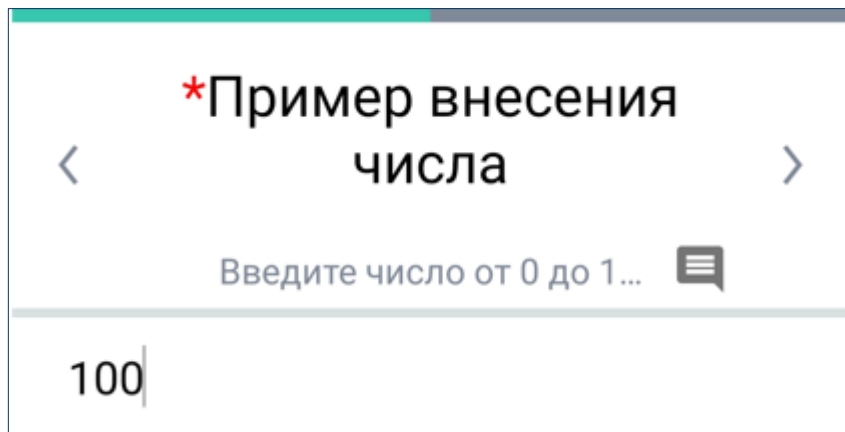


***Варианты Да или Нет**

Выберите одно значение

☒ Да

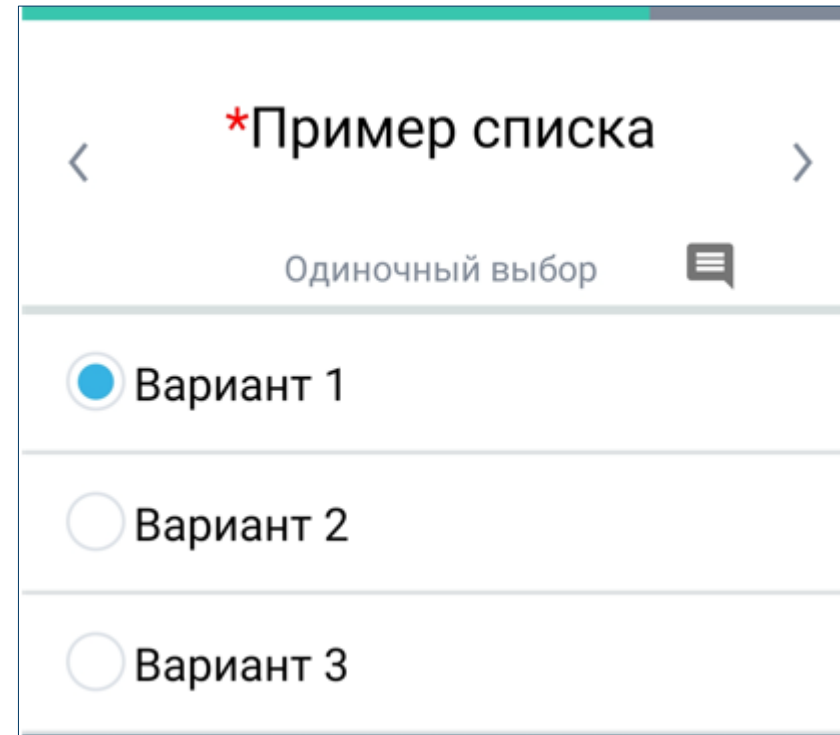
☐ Нет



***Пример внесения числа**

Введите число от 0 до 1...

100



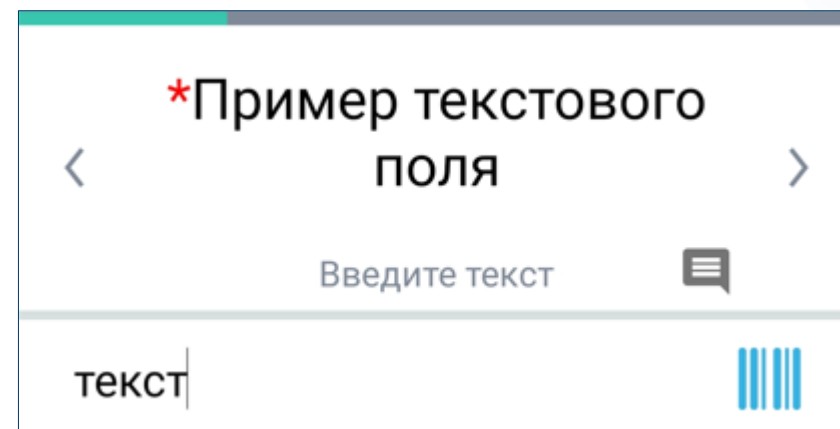
***Пример списка**

Одиночный выбор

☒ Вариант 1

☐ Вариант 2

☐ Вариант 3



***Пример текстового поля**

Введите текст

текст

Современное программное обеспечение для работы с чек-листами

Полезные свойства технологии мобильных чек-листов:

Свойства ответов: возможность сделать ответ обязательным, приложить фото/видео/комментарий

Да		☐ Фото	Кол-во	☐ Видео	☐ Комментарий	☐ Считать нарушением
Нет		☐ Фото	Кол-во	☐ Видео	☐ Комментарий	☒ Считать нарушением
N/A		☐ Фото	Кол-во	☐ Видео	☐ Комментарий	☐ Считать нарушением

Автоназначение чек-листов

Автоназначение

Действия

Шаблон:

Чек-лист Диспетчера БП ежедневный ЦФО

Исполнители:

Горьковская Л. П.;Новорижская Л. П.;Новорязанская Л. П.;Тверь Л.;Симферопольская Л. П.;Дмитр

Продолжительность:

1 без срока

Объект:

Объект выбирается исполнителем

Выполнить обязательно:

☒

Название:

Чек-лист Диспетчер БП ЦФО ЕЖДн

Комментарий:

Дата начала

14.01.2022 17:00

☒ Повторение

☐ Выбрать даты

☒ ежедневно

☐ еженедельно

☐ ежемесячно

☐ каждый 1 день

☒ каждый будний день



Современное программное обеспечение для работы с чек-листами

Полезные свойства технологии мобильных чек-листов:

Генерируемые из чек-листа отчеты

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ
ПЕТРОВИЧ

№122291

Чек-лист Диспетчера БП ежедневный ЦФО
Перечень ежедневных задач для диспетчера бригады подъема баз ЦФО
Баллы: 1,00

Объект
Адрес

СТЦ Дмитровская
Дмитровское ш., 54, Московская обл., Россия, 141703

1	Контроль фактического выхода сотрудников на смену	Все сотрудники вышли на смену в соответствии с графиком	0
2	Контроль соблюдения внешнего вида и состояния сотрудников	Контроль проведен, замечаний к внешнему виду и состоянию сотрудников нет	0
3	Проверка сотрудников на наличие необходимого оборудования	Уборочный инвентарь имеется Карта города (приложение на смартфоне) имеется Перчатки имеются Нож для нарезки ГКЛ имеется Рулетка имеется	0
4	Приемка отчета о проделанной работе за ночную смену	Задачи, поставленные ночной смене выполнены в полном объеме	0
5	Контроль корректности заполнения и сдачи листов подъема за	В листах подъема имеются подписи клиентов	0

Гибкость настройки уведомлений

Правило

Фильтры

Исполнители:

Администраторы:

Шаблоны:

Объекты:

Индикатор:

Должны выполняться все фильтры:

без цвета

зеленый

желтый

красный

Действия

Формат:

Получатель:

Название:

Детализировать баллы

logist01.novsyр@petrovich.ru

Гибкая система отчетности: статистика выполнения программы контроля, результаты контролей, рейтинг несоответствий и т.д.

Возможность создавать автозадачи по корректирующим действиям по результатам выполнения чек-листа.



Практические рекомендации по составлению чек-листов

- Название пункта чек-листа должно иметь четкое описание контрольной процедуры, понятное для исполнителя.
 - К каждому пункту чек-листа рекомендуется иметь полное описание, содержащее порядок проведения контрольной процедуры
 - Ответы в пункте чек-листа рекомендуется формулировать как описание возможных исходов контрольного мероприятия, например, «выявлено несоответствие», «отчет отправлен» или «несоответствий не выявлено». Не рекомендуется использовать односложные ответы – Да или Нет.
 - Если в качестве ответа на пункт чек-листа целесообразно и допустимо использовать фотографию, аудио, видео, рекомендуется это делать с целью повышения скорости заполнения и достоверности заполнения чек-листа.
- 

Результаты применения электронных чек-листов

- Применение чек-листов может применяться в качестве исполнения требований стандарта ИСО 9001 п. 9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка
- Повышена результативность применения чек-листов при переходе от бумажных на электронные носители
- Чек-листы применяют не только контрольные службы, но и операционные подразделения для управления своей работой. Применение мобильных чек-листов повысило вовлеченность персонала и больший охват их применения за счет простоты разработки и применения в разных ситуациях
- Применение чек-листов повысило результативность процессов и снизило риск появления ошибок персонала
- Повышена скорость адаптации новых руководителей
- Применение электронных чек-листов повысило качество применения стандартов и привело к повышению единообразия процессов управления в магазинах сети
- Использование гибких настроек уведомлений повысило скорость информирования заинтересованных служб и реагирования на отклонения
- Получение статистики по отклонениям позволяет проводить анализ функционирования процессов и поиск областей для улучшения
- **Вывод: чек-лист – это простой инструмент управления, дающий хорошие результаты при правильном применении.**

Спасибо за внимание!

Готов ответить на ваши вопросы.

Краснобаев Андрей Владимирович
Строительный Торговый Дом «Петрович»
Директор по качеству, МВА
тел/факс: 329-01-95, внутр. 1039
моб тел: +7 (921) 888-17-83
Эл. адрес: a.krasnobaev@petrovich.ru

