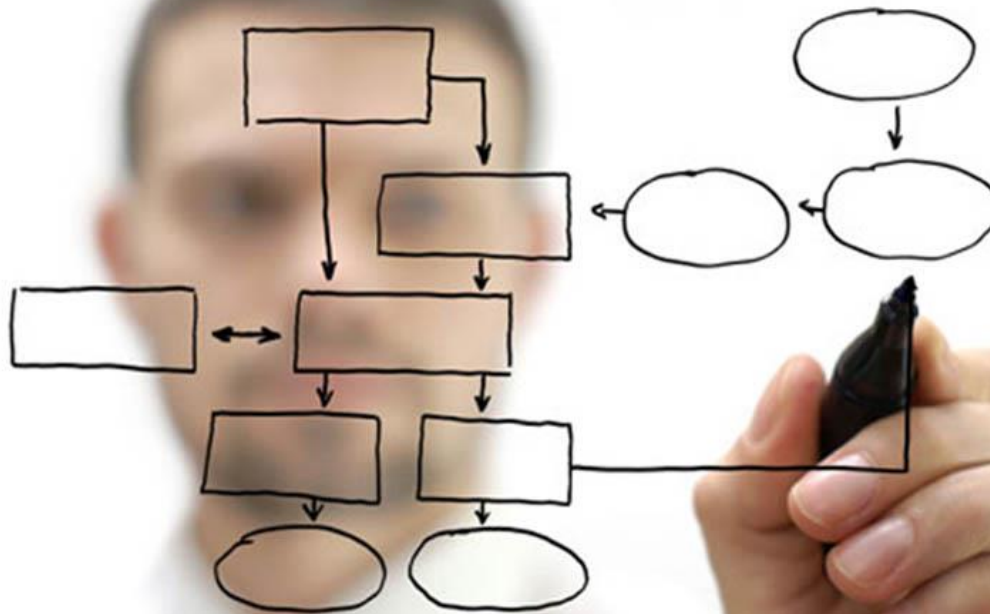


Тема: Система процесного управління



ПЛАН



- 1) Поняття процесного підходу
- 2) Етапи формування процесної структури компанії.
- 3) Принципи процесного управління в існуючій компанії
- 4) Моделювання бізнес-процесів



1) Поняття процесного підходу

Процесний підхід трактує управління як **серію** безпосередніх **взаємопов'язаних дій**. Ці дії, кожна з яких сама по собі вже є процесом, значною мірою визначають успіх діяльності організації. Вони дістали назву **«управлінські функції»**. Кожна управлінська функція — це також процес. Отже, процес управління являє собою суму всіх функцій. Процес управління містить функції **планування, організування, мотивації, контролювання** (основні) **координування та регулювання** (додаткова).





Функція планування передбачає рішення про те, якими мають бути цілі організації (підприємства) і що слід зробити, щоб досягти їх. Передусім треба відповісти на такі питання: стан справ, бажані результати, шляхи досягнення їх.



Функція організування. Організувати — означає створити деяку структуру з метою досягнення певної мети. Сюди входить розподіл робіт між працівниками, делегування завдань і повноважень. Функція організування забезпечує організованість, дисципліну, відповідальність за доручену справу.



Функція мотивування. Керівник має завжди пам'ятати, що навіть прекрасно складений план, найдосконаліша структура організації втрачають зміст, якщо працівники не виконують доручену їм роботу або виконують її неякісно, безініціативно. Функція мотивування спрямована на забезпечення виконання працівниками підприємства делегованих їм обов'язків.



Функція контролювання — це процес забезпечення досягнення організацією своїх цілей. Існує три аспекти управлінського контролю: встановлення стандартів, зміни того, що було фактично досягнуто за відповідний період, порівняння досягнутого з очікуваним результатом.



Функція регулювання — вид управлінської діяльності, спрямований на усунення відхилень, збоїв, недоліків тощо в керованій системі шляхом розроблення і впровадження керуючою системою відповідних заходів. Функція регулювання детермінується нормативністю: в її полі зору перебуває будь-яке відхилення від норми. Регулювання полягає в досягненні такої діяльності системи, при якій вирівнюються всі відхилення стану виходу системи від заданого значення цього стану, тобто від норми.

Координація - це функція процесу управління, яка забезпечує, по-перше, його безперебійність і безперервність, і, по-друге, взаємозв'язок всіх функцій. Головне завдання координації - досягнення узгодженості в роботі всіх ланок організації шляхом встановлення раціональних зв'язків (комунікацій) та обміну інформацією між ними.



2) Етапи формування процесної структури компанії



Перший етап можна назвати **передплановою підготовкою** компанії.

Другим етапом реінжинірингу є **стратегічне планування**.

Третій етап реінжинірингу - це **перепроєктування процесів**.

Четвертий етап реінжинірингу – **конверсія**.

Втілення в життя.



Передпланова підготовка компанії
– перш ніж вибрати конкретну стратегію змін, головному керівництву потрібно визначити, наскільки необхідні зміни і в якому рівні вони своєчасні.



Стратегічне планування – вище керівництво визначає основні цілі реінжинірингу і призначає керівний комітет, для якого відбирає основні об'єкти інновації та перепроєктування.



Перепроєктування процесів
складається з трьох фаз:
картографування процесів, оцінки споживача і посередника і передбачення процесів.



Конверсія – на цьому етапі найбільш складним завданням є вирішення проблем з робітниками, для яких перепроєктування являє собою стресову ситуацію. Команда конверсії повинна згладити наслідки цього стресу. Етап конверсії закінчується, коли всі ці дії включені в формальний план реалізації, який далі повинен пройти останній етап - втілення в життя.



Втілення в життя – результати реінжинірингу мають колосальне значення. Він змінює структуру організації, реконструює використання технологій, змінює роль кадрів і навіть, ймовірно, організаційну культуру в компанії.

3) Принципи процесного управління



Основними принципами процесного управління компанією слід визнати такі:



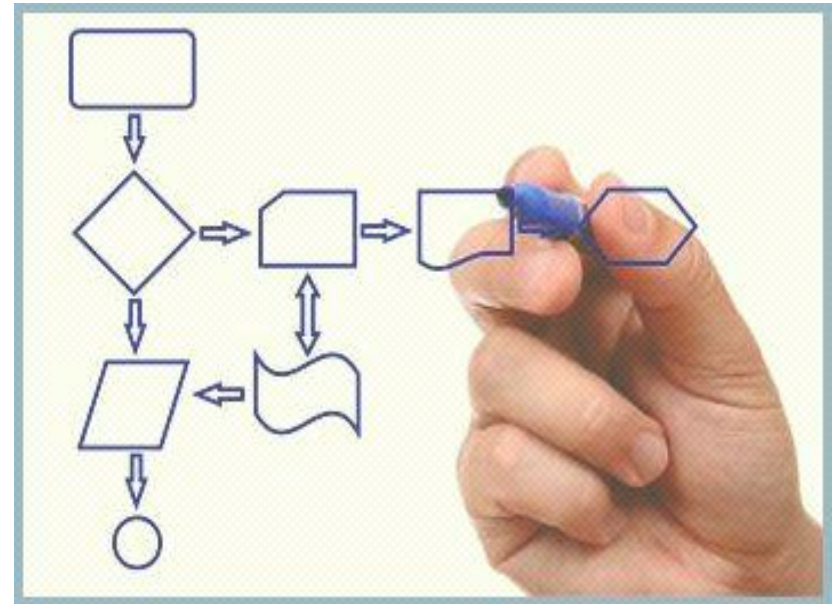
- 1) **клієнтоорієнтовний характер** існування компанії у просторі та часі та, як наслідок, фокусування операційної діяльності компанії на створенні доданої споживчої цінності;
- 2) **дотримання стратегічної формули** компанії (місії, цінностей, візії, цілей та способів їх досягнення);
- 3) **організаційна структуризація** компанії на основі моделювання бізнес-процесів;
- 4) **відкритість та прозорість** компанії для її працівників різних рівнів;
- 5) **побудова системи мотивації** на принципах результативності бізнес-процесів з позицій зовнішніх і внутрішніх клієнтів.

4) Моделювання бізнес-процесів



Моделювання бізнес-процесів (BPM – Business Process Modeling та Business Process Management) – це процесне відображення (як правило графічне) діяльності підприємства з тим, щоб в подальшому дані процеси можна було аналізувати і вдосконалювати.

Графічний опис бізнес-процесів та їх імітація – це **методи аналізу** бізнес-процесів, ефективність яких доведена багаторічною практикою використання та численними дослідженнями.



Потреби реінжинірингу бізнесу та розробки інформаційних систем керування бізнес-процесами (BPM) актуалізують вимоги до засобів моделювання стосовно підтримки аналізу та оптимізації моделей бізнес-процесів.



Класи методів і засобів моделювання:

1) **графічні (діаграмні) моделі**, підтримувані методологіями IDEF, DFD (data flow diagram), RAD (role activity diagram) та ін.;

2) **формалізовані математичні моделі**;

3) **мови програмування для опису бізнес-процесів** типу BPEL (Business Process Execution Language), що підтримують моделювання і, здебільшого, виконання бізнес-процесів.

Дякую за увагу!

