

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКУ

“РЕІНЖИНІРИНГ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ”

1. Еволюція підходів до управління компанією.
2. Поняття процесного підходу.
3. Етапи формування процесної структури компанії.
4. Впровадження процесного управління в існуючій компанії.
5. Моделювання бізнес-процесів.
6. Об'єкти процесного управління: архітектура (система процесів) компанії; групи процесів/ процеси, закріплені за конкретними керівниками; типові процедури, що містять загальні вимоги для всієї компанії (або її частини); інформація про технології виконання процесів; база нормативно-методичних документів (регламенти процесів); автоматизовані ланцюжка операцій (Work Flow).
7. Групи бізнес -процесів.
8. Основні бізнес-процеси та їх характеристики. Бізнес-процеси забезпечення. Бізнес-процеси управління. Бізнес-процеси розвитку.
9. Вплив стратегії і специфіки підприємства на склад бізнес -процесів.
10. Основні правила ідентифікації та виділення бізнес-процесів.
11. Дерево бізнес-процесів компанії. Розробка мережі бізнес-процесів.
12. Правила опису бізнес-процесів. Глибина опису бізнес-процесів.
13. Аутсорсинг процесів. Аутсорсинг для холдингів, великих і середніх компаній.
14. Фактори що впливають на ефективність аутсорсингу.
15. Стратегічний аутсорсинг та особливості його застосування в практиці вітчизняного бізнесу.
16. Визначення меж бізнес-процесів. Визначення основних входів і виходів бізнес-процесів.
17. Горизонтальний і вертикальний опис бізнес-процесів.
18. Способи опису бізнес-процесів. Класичний підхід і методологія опису бізнес-процесу.
19. Опис оточення бізнес-процесу. Визначення зовнішніх і внутрішніх постачальників і клієнтів бізнес-процесів.
20. Визначення основних взаємодій між бізнес-процесами.
21. Побудова діаграм потоків даних - DFD.
22. Побудова діаграми потоків робіт - WFD.
23. Методи збору інформації при описі бізнес-процесів. Сім «золотих» правил опису бізнес -процесів.
24. Вибір пріоритетних бізнес-процесів. Критерії вибору. Оцінка важливості бізнес-процесів. Експертна оцінка. Розробка критеріїв важливості.
25. Зіставлення бізнес-процесів і критичних чинників успіху. Вагове зіставлення бізнес-процесів і критичних чинників успіху.
26. Розрахунок важливості бізнес-процесів.
27. Оцінка проблемності бізнес-процесів. Експертна оцінка проблемності бізнес-процесів. Розробка критеріїв проблемності бізнес-процесів.
28. Методика простий оцінки проблем процесу. Методика ваговій оцінки проблем процесу. Аналіз проблем процесу. Сутність методик простої і вагової оцінок проблемності процесу. Якісний граф зв'язків.
29. Діаграма Ісікави, або діаграма «риб'ячий скелет». Кількісний граф зв'язків бізнес-процесу.
30. Бенчмаркінг як інструмент оцінки сили проблем, пов'язаних з бізнес-процесами. Оцінка можливості проведення змін у бізнес-процесі.
31. Перешкоди змін бізнес-процесів. Оцінка ресурсоемності зміни бізнес-процесу.
32. Кінцевий розрахунок індексу можливості проведення змін бізнес-процесів.
33. Розробка матриці ранжування бізнес-процесів.

34. Застосування методики вибору пріоритетних бізнес-процесів.
35. Визначення цілей і критеріїв оптимізації бізнес-процесів. Ключові показники результативності бізнес-процесів (KPI = Key Performance Indicator).
36. Класифікація показників KPI. Показники бізнес-процесу.
37. Критерії вибору KPI. Карта показників KPI. Кінцевий результат використання KPI.
38. Етапи розробки KPI.
39. Принципи впровадження KPI.
40. Етапи проектування організації. Основні призначення регламентів. Процесні і структурні регламенти.
41. Структура системи регламентації. Правильний і неправильний підхід до регламентації.
42. Технології бізнес-інжинірингу.
43. Процесні регламентуючі документи. Характеристика розділів регламенту бізнес-процесу.
44. Особливості використання регламенту бізнес-процесу. Регламент процедури.
45. Структурні регламентуючі документи. Характеристика розділів регламентуючих документів.
46. Виділення бізнес-процесів компанії. Опис бізнес-процесів компанії.
47. Оцінка вартості бізнес-процесів. Робота системи процесного обліку витрат. Можливі труднощі оцінки вартості процесу.
48. Організація проекту з оптимізації бізнес-процесів.
49. Етапи системи управління бізнес-процесами в компанії.
50. Методи ефективного впровадження процесного управління в компанії.