

# КУРС «ОПИСАНИЕ И ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ»

## Информация о курсе

Вот уже более 150 лет руководство и сотрудники компаний во всем мире увлечены идеей улучшения деятельности организации. Необходимость в улучшении значительно усилилась в последнее время в связи с ускорением технологического прогресса, требующего от компании реализации внутри себя процедур постоянного совершенствования.

Одним из самых эффективных методов оптимизации всех сторон деятельности компании, безусловно, является процессный подход, речь о котором идет в данном курсе.

## Цели курса

После прохождения курса Вы сможете:

- Выделять основные и вспомогательные процессы в компании.
- Определять «входы/выходы», владельца каждого бизнес-процесса и критерии эффективности бизнес-процесса.
- Использовать основные нотации описания бизнес-процессов (IDEFO, IDEF3, DFD, ARIS).
- Формализовать процедуру описания бизнес-процессов и документооборота компании.
- Освоить основные инструменты управления качеством процессов.

## Целевая аудитория

Руководители и сотрудники отделов и подразделений компании, разрабатывающие и реализующие на практике внедрение процессного подхода.

## Продолжительность курса

Ориентировочная продолжительность курса - 16 часов.

## ПРОГРАММА КУРСА

### Урок 1. Описание бизнес-процессов

- Преимущество процессного подхода перед функциональным.
- Горизонтальные процессы и вертикальные потоки информации.
- Классификация процессов.
- Степень детализации процессов.
- Измерение длительности выполнения работ.
- Способы описания процессов.
- Алгоритм распределения функций по бизнес-процессам.
- Выделение сети бизнес-процессов.
- Типовые бизнес-процессы.
- Цикл Деминга.
- Процедура внедрения процессного подхода.
- Стандарты описания бизнес-процессов (IDEFO, IDEF3, DFD, ARIS).
- Описание процессов при помощи блок-схем.

### Урок 2. Реализация проекта по описанию бизнес-процессов

- Факторы успеха проекта по описанию и оптимизации бизнес-процессов.
- Методология «ускоренного» описания бизнес-процессов.
- Недостатки ускоренного метода.
- Методология «полного» описания бизнес-процессов.

- Этапы реализации проекта по описанию бизнес-процессов.
- Подготовка проекта описания бизнес-процессов.
- Последовательность выполнения работ на подготовительном этапе.
- Структура управления проектом.
- Функции участников проекта.
- Квалификация руководителя проекта.
- Знания, необходимые участникам проекта.
- Разработка методики ведения проекта.
- Типовые ошибки на подготовительном этапе.
- Методика формирования схем процессов.

### **Урок 3. Анализ и документирование бизнес-процессов**

- Методика анализа моделей бизнес-процессов.
- Анализ проблем процесса.
- Функции, которые должны быть в процессе.
- Выбор, измерение и анализ показателей процесса.
- Назначение владельца бизнес-процесса.
- Процедура определения входов и выходов бизнес-процесса.
- Документирование процесса.

### **Урок 4. Процессный подход к управлению**

- Управление качеством процессов.
- Цикл решения проблемы.
- Постановка проблемы и выяснение проблемной области.
- Этапы метода критического пути.
- Описание проблемы.
- Гистограммы.
- Построение и интерпретация гистограммы.
- Список возможных причин проблемы.
- Диаграмма причин и результатов - «рыбий скелет».
- Основные шаги построения диаграммы причин и результатов.
- Анализ коренной причины: диаграмма «Почему? - Почему?».
- Проверка возможных причин и определение истинной причины.
- Контрольный листок.
- Этапы заполнения контрольного листка.
- Диаграмма Парето.
- Построение и интерпретация диаграммы Парето.

### **Урок 5. Инструменты совершенствования**

- Диаграмма рассеивания.
- Последовательность построения диаграммы рассеивания.
- Количественный и качественный граф связей.
- Процесс построения количественного и качественного графа связей.
- Выработка решений и определение того, какое из них устраняет причину.
- Матричные диаграммы.
- Зависимость типа матричной диаграммы от числа переменных.
- Построение матричной диаграммы.
- Метод структурирования качества: «Дом качества».
- Статистическое управление процессами (СУП).
- Определение вариации.
- Математическое ожидание и стандартное отклонение процесса.
- Функция плотности распределения вероятности.
- Контрольные карты.
- Типы и построение контрольных карт.
- Построение контрольных карт X, R.

- Построение контрольных карт типа  $\bar{x}$ , R; p-карт; np-карт; U-карт; C-карт.
- Интерпретации контрольных карт.
- Воспроизводимость процесса.
- Индексы воспроизводимости.