



# Управление – это наука со своими правилами и закономерностями

## Процессное управление

### Целевая группа

Курс предназначен для руководителей, перед которыми стоит задача по внедрению процессного управления в практику работы компании

### Цели курса

- Дать участникам тренинга представление о процессном управлении
- Помочь оценить необходимость внедрения процессного управления и выгоды такого внедрения
- Ознакомить с основными подходами и моделями
- Научить описывать процессы на верхнем уровне детализации

### Длительность

1 или 2 дня (зависит от детальности рассмотрения примеров и количества практических упражнений)

### Процесс

Интерактивный аналитический тренинг с большим количеством упражнений и разбираемых кейсов из практики участников. В ходе тренинга участники решают практические задачи, связанные с анализом ситуаций

### Методика

WorkShop на практическом материале участников



# Управление – это наука со своими правилами и закономерностями

## Содержание



### Понятие о процессном управлении

- Что такое процессное управление
- Когда внедряется и на что влияет
- Плюсы и минусы процессного и функционального подхода к управлению компанией
- Что дает процессное управление
- В каких ситуациях процессное управление необходимо
- Мировые тренды в управлении компанией
- Примеры и сравнение применения процессного управления

### Что такое процессы. Определение

- Что такое «процессы»
- Как описываются процессы, с чего начинать
- Чего позволяют достичь и какие ограничения налагают
- Роли сотрудников при описании и внедрении процессов:
  - координатор процесса
  - владелец процесса
  - менеджер процесса
  - процессная команда

Назаров Алексей

Бизнес-тренер и консультант в области построения систем продаж  
и развития навыков ведения переговоров

+7 916 522 16 45, [www.anazarov.org](http://www.anazarov.org)

Nazarov.NVision@Gmail.com



## Управление – это наука

### со своими правилами и закономерностями

- Разные уровни процессов и их иерархия:
  - локальный
  - кросс-функциональный
  - стандартизированный
  - корпоративный стандартизированный
  - корпоративный кросс-организационный

### Подходы к разработке процессов

- Определение задач и направлений процессов
- Разработка «снизу вверх» и «сверху вниз»
- Определение и изменение зон ответственности
- Границы бизнес-процессов
- Замеры эффективности и распределение затрат. ABC подход
- Определение метрик процессов и показателей эффективности
- Определение форматов информации на границах функциональных зон
- Аудит и корректировка бизнес-процессов

### Анализ эффективности процессов и их оптимизация

- Анализ деятельности сотрудника и уровень его загрузки
- Оптимизация загрузки. Типизация и шаблонизация процессов
- Создание образцов и стандартов деятельности
- Отказ от непрофильной деятельности
- Организация очередей и приоритезация заданий
- Теория ограничения систем (ТОС)
- Анализ потоков в компании и обнаружение «узких мест»
- Анализ затруднений в прохождении потоков
- Составления дерева затруднений
- Составление дерева потенциальных разрешений затруднений
- Разрешение противоречий

### Процессы массового обслуживания (дополнительный материал)

- Понятие и определение системы массового обслуживания
- Элементы системы массового обслуживания
- Параметры, описывающие данные системы
- Понятие потока и каналов обслуживания
- Ограничение по длине очереди
- Ограничение по времени ожидания
- Описание процессов деятельности

Назаров Алексей

Бизнес-тренер и консультант в области построения систем продаж  
и развития навыков ведения переговоров

+7 916 522 16 45, [www.anazarov.org](http://www.anazarov.org)

Nazarov.NVision@Gmail.com



## Управление – это наука

### со своими правилами и закономерностями

- Какими средствами необходимо пользоваться при описании процессов

### Внедрение процессов и управление изменениями

- Роль руководителя в успешном процессе изменений
- Постановка цели, как сила запуска изменений
- Создание чувства безотлагательности, срочности
- Создание руководящей коалиции
- Развитие видения и стратегии
- Информирование об изменениях
- Поддержка, обеспечивающая четкие действия
- Достижение краткосрочных побед
- Укрепление и стимулирование больших изменений

### Мотивация сотрудников для реализации изменений. Внедрение и использование процессов (дополнительный материал)

- Теория мотивации Герчикова
- Определение собственного мотивационного профиля. *Тест*
- Мотивационный процесс:
  - элементы и составные части
  - последовательность процесса
- Значение социального аспекта в мотивации
- Как повысить мотивацию и снизить риск демотивации персонала. Рекомендации и советы
- Практикум по проведению мотивационных бесед с подчиненными. *Упражнение*

Курс заканчивается подготовкой программы собственного развития

### Результат

1. Структурированное понимание принципов эффективного руководства персоналом
2. Осознание и оценка собственной предпочитаемой стратегии управления людьми
2. Знания и навыки использования эффективных подходов и моделей в управлении персоналом
3. Повышение качества принимаемых управленческих решений

Назаров Алексей

Бизнес-тренер и консультант в области построения систем продаж  
и развития навыков ведения переговоров

+7 916 522 16 45, [www.anazarov.org](http://www.anazarov.org)

[Nazarov.NVision@Gmail.com](mailto:Nazarov.NVision@Gmail.com)