



**Управление – это наука  
со своими правилами и закономерностями**

## **Оптимизация процессов**

### **Целевая группа**

Курс предназначен для руководителей, желающих развить свои навыки оптимизации процессов в отделе.

### **Цели курса**

- Ознакомление с основными принципами формирования процессов
- Развитие навыков привлечения сторонних ресурсов
- Разбор и оценка существующих в отделе процессов и повышение их эффективности

### **Длительность программы**

1 или 2 дня

На длительность курса влияет объем рассмотренных кейсов

### **Методика**

Интерактивный тренинг с большим количеством практических упражнений и разбираемых кейсов. В ходе тренинга участники решают практические задачи, связанные с анализом существующих в компании процессов и их улучшением.

Теоретическая часть включает изучение модели теории описания и анализа процессов – ТОС и СМО.

Практическая часть дает участникам базовые навыки оценки и оптимизации реально существующих процессов в отделе.

Сотрудники принимают активное участие в групповых работах/обсуждениях, выполняют индивидуальные задания, анализируют свои действия с целью повышения их эффективности.

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**

## **Содержание**

### **Процессы**

- Что такое процессы
- Как они описываются
- Чего позволяют достичь и какие ограничения налагают
- Как описываются процессы
- Теория ограничения систем (ТОС)
- Основные положения теории
- Анализ потоков в компании и обнаружение «узких мест»
- Анализ затруднений в прохождении потоков
- Составление дерева затруднений
- Составление дерева потенциальных разрешений затруднений
- Разрешение противоречий

### **Оптимизация процессов и планирование**

- Понятие планирования
- Какая информация нам нужна для планирования
- Точность планирования и оптимизации
- Анализ деятельности сотрудника и его загрузка
- Оптимизация загрузки – типизация и шаблонизация процессов
- Создание образцов и стандартов деятельности
- Отказ от не профильной деятельности
- Организация очередей и приоритезация заданий

### **Процессы массового обслуживания**

- Понятие и определение системы массового обслуживания
- Элементы системы массового обслуживания
- Параметры, описывающие систему
- Понятие потока и каналов обслуживания
- Ограничение по длине очереди
- Ограничения по времени ожидания
- Описание процессов деятельности
- Какими средствами необходимо пользоваться при описании процессов



## **Управление – это наука со своими правилами и закономерностями**

Курс заканчивается подготовкой программы собственного развития

### **Результат**

1. Развитие у участников тренинга способности описывать процессы в отделе
2. Навык оптимизации процессов
3. Навык устранения «узких мест» в процессе предоставления услуги
4. Методы сокращения времени обслуживания за счет привлечения сторонних ресурсов