Управление предполагает информационное взаимодействие участников, выражающие в сборе, накопление … и представлении информации. Существует два основных подхода к управлению организации:

1. Функциональное ориентированный подход или функционально ориентированная организация, когда управлению преимущественно ориентированно на оргструктуру и … предприятия.
2. Процессная организация, когда управление преимущественно ориентированно на бизнес-процессы и потребителей их результатов.

Функционально ориентированная организация имеет строгую иерархическую структуру, разделение труда происходит в соответствии со спецификой выполняемых функций и информационные потоки распределяются вертикально. Такой подход влечёт за собой недостатки — в этом случае управляющие воздействия направлены сверху вниз на подразделения и их функций, а бизнес-процессы идут горизонтально через разные подразделения.

Деятельность любой организации осуществляется чаще всего двумя способами:

1. Через реализацию процессов, периодически повторяемых потоков работы.
2. Реализация проектов и мероприятий, то есть некоторых разовых действий.

Организация — это систематизированное, сознательное объединение действий людей, преследующих достижение определенных целей посредством выполнения определённых действий.

Организация — сложная социальная технико-экономическая система.

Необходимость качественного взаимодействия с клиентом с целью удовлетворения его потребностей со временем смещают ориентацию с функции компании на её процессы.

По стандарту ISO 9001, процесс — это деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс.

Процессно-ориентированная организация — это организация, в которой система управления имеет кросс-функциональную топологию, обеспечивающую управление деятельностью и ресурсами как процессом.

Процессный подход — это систематическая идентификация … и особенно применяемая во взаимодействии этих процессов.

По любому предприятию можно назвать три модели:

* Структурно-функциональную.
* Процессную.
* Сервисную.

Несмотря на существенные различия моделей, они являются представлениями одной сущности — предприятия, фиксируя внимания на различных его составляющих — структурно-функциональной организация / реализации процессов / организации взаимодействия (между участниками процессов, относящихся к различным структурным единицам и реализующих …).

При процессном управлении исходным вопросом для управляющих воздействий является «Как делать?», а при функциональном — «Что делать?» и «Кто делать?».