

Методологические подходы

Процессный подход

Введение в процессный подход

Процессный подход — это метод анализа и управления деятельностью, ориентированный на процессы и их взаимодействие.

Основные принципы: ориентированность на процессы, постоянное улучшение, взаимосвязь процессов.

Что такое процесс?

Процесс — это последовательность взаимосвязанных действий, направленных на достижение определенной цели.

Процесс как последовательность задач и их взаимодействие (Деминг, Ишикава).

Процесс как набор взаимосвязанных действий, создающих добавленную стоимость для клиента.



Принципы процессного подхода

Ориентированность на процессы — важно рассматривать деятельность как набор процессов, а не отдельных функций.

Постоянное улучшение — необходимость постоянного совершенствования процессов для достижения лучших результатов.

Клиентоориентированность — фокус на потребностях клиентов на всех этапах процесса.

Измеримость процессов — процессы должны быть измеримы для оценки их эффективности.

Этапы процесса



1. Инициация — начало процесса, определение его целей;

2. Планирование — проектирование и определение задач;

3. Исполнение — реализация процесса;

4. Контроль и оценка — мониторинг и оценка эффективности;

5. Корректировка — изменения, направленные на улучшение процесса.

Классификация процессов

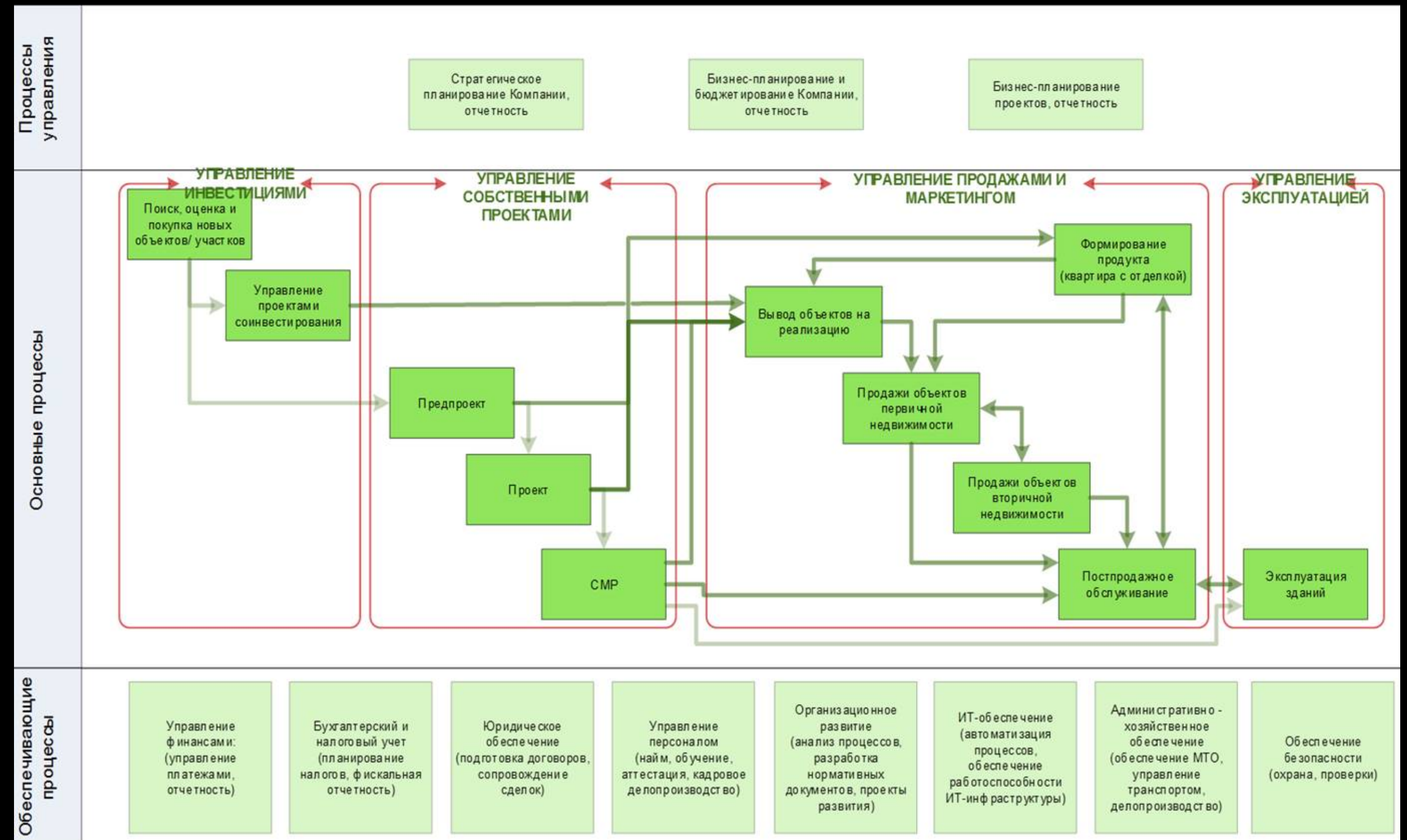
Основные процессы (продуктивные и операционные)

Вспомогательные процессы (поддержка основных)

Управляющие процессы (управление и контроль)

Инструменты для управления процессами

- Карты процессов
- Диаграммы потоков
- Показатели KPI
- Методология PDCA



Заключение

Процессный подход позволяет более эффективно управлять деятельностью, фокусируясь на оптимизации процессов и улучшении качества. Он помогает систематически анализировать и улучшать процессы, что способствует повышению эффективности организации и удовлетворенности клиентов.

Благодарю за внимание!