

## **1.Кратко представяне на създаваният бизнес процес**

В съвременната икономика успехът на всяка фирма зависи до голяма степен от възможността ѝ да реагира бързо и адекватно на постоянни, динамични промени на средата. В условията на пазарни отношения за организациите е от жизненоважно значение постигането на определено ниво на конкурентоспособност.

Актуалността на концепцията за моделиране и оптимизиране на бизнес процесите в предприятията, в това число и в учебните центрове, се обуславя от нейната значимост за компаниите във връзка с оцеляването им в силно конкурентно икономическо условие. Моделирането и оптимизирането на бизнес процесите представляват важна предпоставка за постигането на редица ключови предимства: по-ниски разходи и по-кратки производствени цикли чрез ефективно използване на ресурсите, по-добри и предвидими резултати, възможности за приоритетно усъвършенстване дейността на организацията.

Бизнес-процесът обединява на практика потока от дейности или функции, служители и оборудването (ресурсите), нуждата за вземане на решения информация (знания), както и правилата за изпълнение на тези дейности и функции.

Управлението на бизнес процесите се разглежда като системен подход за подобряване на бизнес процесите в организацията (включващ тяхното проектиране, внедряване, анализиране и оптимизация), който комбинира управленски методи и техники с инструменти на информационните технологии.

Обект на разглеждане в курсовата работа са бизнес процесите в учебен център за професионално обучение, а предметът е тяхното подобряване на вътрешната организация на дейността.

## **2.Графично представяне на протичането на бизнес процеса**

### **3.Условия за стартиране на процеса**

За качествено обучение в учебен център е необходима съвременна материално-техническа база, квалифицирани преподаватели, обучаеми, учебни планове и дисциплини на най-доброто ниво за подобен център.

Основни задачи за стартиране на бизнес процеса :

#### **1.Избиране на професии и специалности**

Избиране на професии и специалности след проучване на необходимостите на трудовия пазар. Проучване на пазара на труда в региона и страната, анализ и определяне на най-търсените и актуални специалности и професии в бизнеса и потенциалните обучаеми.

#### **2.Материално-техническа база, учебни планове и програми.**

Определяне на необходимата материално-техническа база и създаване или наемане на подходящи учебни бази, отговарящи на държавните образователни изисквания за съответната специалност и професия.

Изготвяне на учебни планове и програми по избраните специалности, съобразени с изискванията на нормативната уредба.

### 3.Избор на преподавателски състав

Проучване, избор и договаряне на потенциални преподаватели с подходящо образование и опит.

### 4.Лицензиране

Подаване на необходимите документи в НАПОО или МОН, доказващи възможността и готовността на учебния център да извършва професионални обучения съгласно държавните изисквания.

### 5.Набиране и прием на обучаеми по съответните специалности.

Извършване на рекламна кампания, срещи с работодателски организации и училищни ръководства за представяне възможностите на учебния център. Подбор на кандидатите отговарящи на изискванията за входящо образователно ниво и изготвяне на необходимата документация за курса по специалността.

## **4.Входящи ресурси за изпълнението на процеса**

За изпълнението на процесите по професионално обучение са необходими различни материални, нематериални и човешки ресурси най-важните от които са :

- 1.Лицензия за провеждане на обучения
- 2.Добри материално-технически бази
- 3.Висококвалифицирани специалисти
- 4.Учебни програми
- 5.Административен състав
- 6.Информационно осигуряване
- 7.Материали, консумативи и принадлежности

## **5.Входяща информация за изпълнението на процеса**

За изпълнението на бизнес процеса е необходима информация за:

- 1.Целеви групи за обучение
- 2.Анализиране, реклама и оферти за обучаеми
- 3.Подготовка за кандидатстване и прием на обучаеми
- 4.Наличие на преподаватели отговарящи на изискванията
- 5.Нормативна база-законои, правилници, инструкции, наредби

## **6.Изходяща информация от изпълнението на процеса**

Доклади за:

- 1.Качеството на учебния процес
- 2.Брой на приети и завършили обучаеми
- 3.Учебна натовареност, теоретична и практична подготовка
- 4.Брой и разходи за извършените обучения
- 5.Обезпеченост на дисциплините с ръководства и учебници

Горепосочените докладите за информация от изпълнението от обучителния процес ще бъдат използвани за анализ на качеството, съответствието на нормативните изисквания и ефективността.

## **7.Резултати от изпълнението на процеса**

- 1.Успешно завършили обучаеми

2.Процентно съотношение между приети и завършили обучаеми.

3.Назначени на ново работно място след проведено обучение

## **8.Стъпки (етапи) които се изпълняват в бизнес процеса**

Работните процеси, чрез които се осъществява предоставянето на обучителна услуга, са свързани чрез своите входи (данни, документи, ресурси и др.) и изходи (резултати). Те предоставят както данни, документи и ресурси за други процеси, така и крайни резултати (заявената услуга) на крайните потребители. За всеки процес могат да се определят вътрешни и външни клиенти, както и вътрешни и външни доставчици. Качеството от гледна точка на клиентите (вътрешни и външни) е степента на съответствие на резултатите от процеса с изискванията на клиентите към него (характеристиките на услугата).

Собственикът на даден процес, т.е. служителят, разполагащ с ресурсите и компетенциите да осигури неговото изпълнение, е отговорен за правилното дефиниране на изискванията към вътрешните доставчици (собственици на други свързани процеси), за да бъде осигурено задоволително качество на входа на процеса. Негова също е отговорността да бъде измерена степента на съответствие на резултата на изхода на процеса с изискванията към него. В случай на несъответствие трябва да бъдат предприети подходящи коригиращи мерки, за да се гарантира, че е създаден резултат, съответстващ на изискванията на клиентите (вътрешни и външни) към характеристиките на услугата.

Качеството на крайния резултат (услугата за клиента) се реализира чрез осигуряване на съответствие между резултатите (на изхода) на даден процес и изискванията (на входа) на всеки следващ процес във веригата от свързани процеси.

Етапите,които се изпълняват за бизнес процеса са следните:

Прием и създаване на групи за обучение, изготвяне на необходимата задължителна документация за провеждане на учебния процес, подписване на договори за наем на материално-техническа база и на договори с преподавателския състав, закупуване на материали, консумативи, принадлежности и допълнително оборудване, изготвяне на учебни графици и присъствени форми, организация и контрол на обученията по съответната специалност, провеждане на изпити, издаване на документи за извършеното обучение, анализ на качеството и ефективността.

## **9.Измерители за осъществяване на контрол върху изпълнението на процеса-срокове, количество, ефективност и др.**

Самооценяването се извършва, чрез анализиране на резултати по всеки показател, получени от анкети, чек-листове, справки и интервюта.

Критериите са групирани по следните области на оценяване:

1. достъп до професионално образование и обучение – до 20 точки;
2. придобиване на професионална квалификация – до 65 точки;
3. реализация на лицата, придобили професионална квалификация – до 15 точки.

### **1.Достъп до професионално образование и обучение**

- Проведено обучение по професии и специалности с приоритетно значение на регионалния пазар на труда
- Равнище на административно обслужване

### **2.Придобиване на професионална квалификация**

- Създаден механизъм за вътрешен мониторинг и контрол на Качеството
- Относителен дял на информираните и консултираните за кариерно развитие

обучаеми в ЦПО или в професионалния колеж в процеса на обучение от общия брой обучавани – % (за проведени обучения)

### **3. Реализация на лицата, придобили професионална квалификация**

- Относителен дял на реализираните лица на пазара на труда по професията (една година след придобиването на професионалната квалификация) от общия брой придобили професионална квалификация – % (за проведени обучения)

Дейност на учебния център е насочена към осигуряване качество на професионалното обучение, създаване на оптимални условия за професионална подготовка на обучаемите в съответствие с държавните образователни изисквания за придобиване на професионална квалификация, с възможност да отговарят на високите изисквания на пазара на труда на регионално, национално и европейско ниво.

Осигурява възможност за дейност в различни региони на страната , като се стреми:

- да предостави качествено професионално обучение;
- да има принос в поддържането на максимално лоялна конкурентна среда;
- да обучава на хора, които желаят да придобият професионална квалификация по професия и част от професия за повишаване на производителността на работното място;
- да допринесе за социално икономическото развитие на района;
- да има принос за подобряване на качеството на живот на хората чрез по-добро и по-достъпно образование.

Екипът от висококвалифицирани преподаватели отговорно осъществява мисията на центъра да осъществява качествена професионалната подготовка и обучение. Контактувайки с партньори фирми, институции и обучителни организации, ЦПО създава условия за по-голяма информираност и прозрачност на своите дейности, насочени към заинтересованите лица и фирми.