

Что такое процессный менеджмент?

Кратко и по фактам распишем, что мы разобрали про процессный менеджмент.

Процессы – есть суть цепочки задач.

Задача – есть суть точка остановки декомпозиции (нам надо знать, где остановится).

По процессам есть соответствующий менеджмент. Его особенность в том, что хотя процессы могут быть описаны, менеджмент может быть не процессный.

Что предполагает именно процессный менеджмент?

1. Качество – отвечают топ менеджеры, которые спускают свою ответственность вниз и получается, что за качество отвечают все;
 - а. Постоянные улучшения
2. Командная оценка сотрудника (команда отвечает за выполнение цепочки задач, и если произошёл сбой цепочки, то процесс не достиг своих целей по качеству, и виноваты все);
3. Мотивация, взаимопомощь

В обычных организациях тот, кто должен реагировать на что-то некачественное отсутствует, в процессном менеджменте есть тот, кто называется **владелец процесса**, он и **обязан разбирать все запросы на улучшение**.

Также есть ещё тот, кто **ведёт экземпляр процесса** – это **менеджер процесса**, он отвечает за **все этапы процесса и ведёт цепочку задач**.

Процессный подход можно кратко описать циклом Деминга:

1. Plan – регламент процесса
 2. Do – выполнение по конкретному экземпляру
 3. Check – проверка процесса KPI (Key Performance Indicator – Ключевые Показатели Эффективности). Это не тестирование продукта, а проверка, что процесс соответствует своим KPI – **отвечает менеджер процесса**.
 4. Act – изменение регламента (если в Check что-то не так), улучшение, введение новых бизнес правил – **отвечает владелец процесса**.
1. Plan
 2. ...

В обычном менеджменте (не процессном) есть только Plan и Do, а всё ли так, клиент не ругался – не смотрим.

Обычный менеджмент сопротивляется процессному, потому что они становятся ненужными.

Как искать процессы? Откуда их брать?

Процессы связаны с моделированием. Есть процесс, а есть его описание (некая модель (у модели есть цель) – упрощение реальности с точки зрения заинтересованных лиц, то есть моделей может быть много с разным представлением)

Когда мы выделяем процессы, мы должны понимать, зачем мы их моделируем. В частности, вопросы, связанные с процессами, связаны с тем, что бизнес должен учитывать свои модели (регистрировать, так как в ходе процессов происходит регистрация результатов) – это Domain Model.

Domain Model:

1. Списки:
 - a. Список событий, подлежащих регистрации с точки зрения модели (цели)
 - b. Список реестров (справочников)
 - c. Эти два списка определяют те процессы, которые у нас есть с точки зрения модели
2. Связи объектов (событий, реестров)

Например, заказ гостя (событие, которое подлежит учету в ресторане) связано с:

1. Ресторан (справочники)
2. Официант (справочники)
3. Прайс лист (событие, интервал)
4. Блюда (справочники)

То есть берём объект событие и расписываем его связи. Это можно сделать при помощи UML.