



ПРОГРАММА УЧЕБНОГО КУРСА

УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

1. ДЛИТЕЛЬНОСТЬ КУРСА

Программа учебного курса рассчитана на 3 рабочих дня (24 часа), включая: лекции – 16,8 ак.ч, практические занятия – 6,2 ак.ч, тестирование – 1 ак.ч, а также перерывы на кофе и обеды.

2. ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ КУРСА

В условиях финансового кризиса обостряется конкуренция компаний за заказы клиентов. Важно предложить товар/услугу быстрее/качественнее/дешевле, своевременно вывести на рынок новые продукты и т.д. Поэтому серьезнейшим источником конкурентного преимущества компаний является совершенство их бизнес-процессов.

Цель курса – подготовить слушателей для участия в проекте разработки и внедрения системы процессного управления или ее элементов (например, методологии описания бизнес-процессов), в том числе познакомить с методологическими основами теории бизнес-процессов и передать технологию описания, анализа, совершенствования, внедрения и мониторинга процессов. Практические занятия помогут получить необходимые умения и разобрать сложные ситуации.

Курс ориентирован на сотрудников как тех компаний, которые находятся в поиске эффективных управленческих приемов в кризисное время, тех компаний, которые выбрали управление бизнес-процессами в качестве действенного инструмента управления и планируют его внедрение, так и тех компаний, которые уже внедрили элементы системы процессного управления и сейчас испытывают трудности с ее эффективным использованием.

Слушатели курса - это руководители, высший и средний менеджмент предприятий, директора по организационному развитию и развитию бизнеса, директора по отдельным направлениям бизнеса, директора по ИТ, руководители проектов по организационным преобразованиям, руководители проектов по внедрению ИТ-систем, бизнес-аналитики.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ И РЕЗУЛЬТАТ КУРСА

В ходе курса излагается теоретический материал, сопровождающийся презентациями в Power Point, проводятся обсуждения, разбор конкретных ситуаций. Курс содержит блок практической работы, в ходе которого слушатели закрепляют теоретический материал.

В качестве оборудования используются флип-чарт и маркеры, а также проектор и экран.

По окончании курса слушатели получают сертификаты о его прохождении.

4. ПРОГРАММА КУРСА

№ п/п	Тема	Форма	Длит-ть, ак.ч
-------	------	-------	---------------

День 1			8,0
1	Введение Краткая информация о компании «PM Team» Эволюция бизнеса Функциональный подход к управлению Понятие о процессе Процессный подход к управлению Сравнение функционально- и процессно-ориентированных организаций Функции и процессы в управлении Процессный подход в международных стандартах (ISO серии 9001:2000)	Лекция	0,9
2	Бизнес-процесс и его свойства Определение процесса Иерархия понятия «процесс» Задание процесса как объекта управления. Владелец, цель, границы, интерфейс, входы и выходы процесса Ресурсное окружение процесса Свойства процесса Классификация процессов Эталонные модели процессов	Лекция	1,1
3	Описание процессов деятельности. Теоретические основы Общие принципы моделирования деятельности. Цели моделирования Требования к документированию деятельности. Системный подход. Предметные области описания Подходы к описанию процессов. Понятие о моделях, объектах и связях Графическое и текстовое описание. Детализация Методология SADT Стандарты IDEF Методология DFD Методология ARIS Методология UML Сравнительный анализ методологий моделирования Основные элементы процесса и его окружения Принципы выделения бизнес-процессов Ресурсное окружение процессов на разных уровнях описания Проблема целостного описания бизнес-процессов Подходы к описанию организационной структуры Подходы к описанию предметных областей деятельности организации (цели, продукты, ИТ-системы, документы, данные, технические ресурсы и т.д.)	Лекция	1,8
4	CASE-средства Требования к инструментальным системам для моделирования бизнеса	Лекция	0,6

	Инструментальная система ARIS Инструментальная система BPWin Инструментальная система Rational Rose Графический редактор Visio Сравнительный анализ инструментальных средств		
5	Инструментальная система для моделирования и анализа бизнеса ARIS Предназначение и возможности системы Основы методологии ARIS Основы технической реализации методологии ARIS в инструментальной системе ARIS Модули, их функционал Модели ARIS Соглашения по моделированию Создание единого хранилища знаний о деятельности Скрипты, ТЗ на скрипты	Лекция	1,9
6	Практические занятия. Выделение ключевых бизнес-процессов предприятия. Декомпозиция процессов на подпроцессы	Практическое занятие	1,0
7	Практические занятия. Построение матриц выбора процессов и детальной модели выбранного процесса	Практическое занятие	0,7
День 2			8,0
8	Практические занятия. Построение модели оргструктуры, модели компетенций и полномочий, модели классификации документов	Практическое занятие	1,0
9	Контроллинг процессов Понятие о метрике процесса Использование количественных и качественных метрик Виды метрик Метрики результата и метрики процесса Контрольные точки Выбор метрик процессов, подлежащих измерению Подходы к определению числа измеряемых параметров (переизбыток информации) КПЭ и их атрибуты Измерение параметров и характеристик процессов Отчеты Роль ИТ Индикаторы показателей («светофор», «приборная панель») Статистическая обработка результатов измерений Мониторинг и контроллинг процессов	Лекция	1,2
10	Введение в управление процессами Жизненный цикл управления процессами Методика управления бизнес-процессами Двойная петля управления бизнес-процессами Концепция Business Process Management Архитектура бизнеса	Лекция	0,8

	<p>Система управления процессами Построение системы процессного управления Ролевые позиции системы процессного управления Процессно-ориентированное управление и BSC Разработка нормативной основы системы процессного управления Общий план внедрения процессного управления</p>		
11	<p>Анализ процессов Цели анализа процессов Логический анализ Анализ соблюдения методологии описания Анализ ошибок процесса Анализ топологии процесса, в том числе логики выполнения процесса Анализ характеристик процесса (анализ данных мониторинга) Анализ ресурсного окружения процессов Анализ трудовых ресурсов Анализ входящих и выходящих документов Анализ материальных, технических и ИТ ресурсов Анализ рисков процесса Анализ результатов аттестации и аудита Метод ABC - исчисление стоимостных характеристик бизнес-процессов Анализ результатов имитационного моделирования и функционально-стоимостного анализа</p>	Лекция	1,2
12	<p>Практические занятия. Проведение экспресс-анализа процесса и оценки стоимости процесса методом ABC</p>	Практическое занятие	2,0
13	<p>Совершенствование процессов Виды совершенствования процессов Инжиниринг процессов (business process engineering) Реинжиниринг (business process reengineering) Совершенствование процессов (business process improvement) Оптимизация процессов (business process optimization) Управление стоимостью процессов Выбор процессов для совершенствования и реинжиниринга Администрирование совершенствования процессов Этапы работ по совершенствованию процессов Ключевые факторы, влияющие на создание благоприятной среды для улучшений</p>	Лекция	1,2
14	<p>Управление операционными рисками бизнес-процессов (часть 1) Понятие риска Классификация рисков Операционные риски Управление рисками</p>	Лекция	0,6

День 3			8,0
15	Управление операционными рисками бизнес-процессов (часть 2) Внедрение управления операционными рисками. Технология проекта Инструментальная поддержка управления операционными рисками	Лекция	0,3
16	Практические занятия. Построение дерева операционных рисков. Риски процесса и КПЭ. Меры по управлению рисками	Практическое занятие	1,5
17	Зрелость процессов Классификация организаций по зрелости процессов Зрелые и незрелые организации Аттестация процессов	Лекция	0,6
18	Внедрение процессов Связь процессов с оргструктурой Связь процессов с внедрением ИТ Регламентация деятельности План внедрения процессов и его реализация	Лекция	0,6
19	Управление изменениями Изменения и их восприятие Причины сопротивления изменениям Изменения в проектах Основные силы в проектах Эволюция отношения к изменениям основных сил проекта Методы преодоления сопротивления изменениям Политика по отношению к основным силам проекта Концепция управления изменениями План управления изменениями Реализация Плана управления изменениями Стабилизация ситуации	Лекция	1,0
20	Управление процессами в системах менеджмента качества (СМК) Основные понятия менеджмента качества Стандарты СМК. Стандарты ISO Нормативные документы по менеджменту качества Аудит и сертификация СМК Описание деятельности организации в рамках системы менеджмента качества Проекты внедрения СМК и сертификации по ISO Инструментальная поддержка СМК	Лекция	1,0
21	Информационная поддержка бизнес-процессов Основы информационного обеспечения процессов Управление знаниями. Управление документами Технология WorkFlow Системы управления предприятием класса MRP, ERP Выбор и внедрение ИС	Лекция	0,8
22	Ведение проекта по описанию и совершенствованию	Лекция	1,2

	бизнес-процессов Комплекс работ по совершенствованию деятельности Основные типы проектов по совершенствованию бизнес-процессов Этапы проекта Оргструктура проекта Информационная структура проекта КФУ проекта Риски проекта		
23	Тестирование	Индивидуальная работа	1,0
ИТОГО			24,0