



ИнтерКонсалт

Процессы и процессное управление: теория и практика
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

Процессы и процессное управление: теория и практика

Программа онлайн-курса 144 академических часа

Содержание

МОДУЛЬ 1. Введение в процессное управление.....3

Занятие 1.1. Системы менеджмента и процессное управление: основные понятия

Занятие 1.2. Процессный подход – один из принципов системы менеджмента

МОДУЛЬ 2. Процессы в системе процессного управления.....3

Занятие 2.1. Процесс: как создать ценность для потребителя

Занятие 2.2. Процесс: как представить элементы процесса

Занятие 2.3. Процесс: как выбрать технологию описания процесса

Занятие 2.4. Процесс: как сформировать список процессов

Занятие 2.5. Процессная модель управления: как процессы взаимодействуют между собой

Занятие 2.6. Внутреннее детальное описание процесса: как правильно описать процесс

МОДУЛЬ 3. Общие требования к системе процессного управления..5

Занятие 3.1. Лидерство и цели процессов: как процессы «понимают» стратегию

Занятие 3.2. Удовлетворённость потребителей и других заинтересованных сторон: как процессы «отслеживают» уровень удовлетворённости

Занятие 3.3. Ключевые показатели деятельности (KPI): как анализировать работу процессов и контролировать реализацию стратегии

Занятие 3.4. Учёт рисков: как в процессах снизить потери и найти новые возможности

Занятие 3.5. Диагностика и развитие системы менеджмента: как улучшить управление бизнес-процессами

МОДУЛЬ 4. Ключевые инструменты управления процессами.....8

Занятие 4.1. Управление ресурсами: как обеспечить процессы нужными ресурсами

Занятие 4.2. Управление знаниями: как обеспечить компетентность сотрудников



ИнтерКонсалт

Процессы и процессное управление: теория и практика
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

Занятие 4.3. Управление документацией: как документооборот помогает работе

Занятие 4.4. Управление несоответствиями: как изменить «плохую» работу процесса

Занятие 4.5. Управление изменениями: как осуществить нужные преобразования

Занятие 4.6. Управление аудитами: как проверить «здоровье» бизнеса

Занятие 4.7. Анализ со стороны руководства: как решения руководства влияют на процессы

Занятие 4.8. Автоматизация процессного управления: как повысить эффективность бизнес-процессов

МОДУЛЬ 5. Практика описания и автоматизации процессов.....12

Занятие 5.1. Сквозной пример – Описание управленческого процесса 1-го уровня: «Стратегическое планирование»

Занятие 5.2. Сквозной пример – Описание основного процесса 1-го уровня: «Обеспечение сырьём и материалами»

Занятие 5.3. Сквозной пример – Описание основного процесса 1-го уровня: «Маркетинг»

Занятие 5.4. Сквозной пример – Описание вспомогательного процесса 1-го уровня: «Управление персоналом»

Занятие 5.5. Специализированный сервис для оптимизации бизнес-процессов (GRAIT Process)

Занятие 5.6. Специализированный сервис для проведения аудитов и управления несоответствиями (GRAIT Audit)

МОДУЛЬ 6. Видеокурс (в записи).....14

МОДУЛЬ 7. Аттестация.....15

МОДУЛЬ 8. Файлы для скачивания.....15

Компетенции в результате освоения программы.....16



Подробное содержание программы

| МОДУЛЬ 1. Введение в процессное управление | |
|---|---|
| <p>Занятие 1.1. Системы менеджмента и процессное управление: основные понятия</p> <p>6 часов</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Системы менеджмента: основные понятия– Подходы к управлению: функциональный и процессный– Цикл (модель) непрерывного улучшения качества <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 3 приложения (вопрос-ответ): Цикл Деминга, Риск-ориентированное мышление, Стандарты серии ISO 9000: общая характеристика |
| <p>Занятие 1.2. Процессный подход – один из принципов системы менеджмента</p> <p>6 часов</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Общие правила построения эффективной системы менеджмента– Принципы системы менеджмента: основные понятия– Процессный подход: краткая характеристика <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 6 приложений (вопрос-ответ): Принцип 1 «Ориентация на потребителя», Принцип 2 «Лидерство», Принцип 3 «Взаимодействие людей», Принцип 5 «Улучшение», Принцип 6 «Принятие решений, основанных на свидетельствах», Принцип 7 «Менеджмент взаимоотношений» |
| МОДУЛЬ 2. Процессы в системе процессного управления | |
| <p>Занятие 2.1. Процесс: как создать ценность для потребителя</p> <p>4 часа</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Уровни процессных моделей– Процессы и их классификация |



| | |
|---|---|
| | <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 4 документа: Процессная модель нулевого уровня, Классификация процессов, Документ по утверждению перечня процессов, Бизнес-процессы в управлении организацией <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы |
| <p>Занятие 2.2. Процесс: как представить элементы процесса</p> <p>6 часов</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Процесс и владелец процесса– Входы и ресурсы процесса– Выходы процесса– Матрица ответственности– Показатели процесса <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 6 документов: Вопросы для проверки правильности описания входов процесса, Вопросы для проверки правильности описания выходов процесса, Матрица ответственности, Вопросы для проверки правильности определения показателей деятельности в процессе, Описание показателей деятельности в процессе, Показатели процесса <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы |
| <p>Занятие 2.3. Процесс: как выбрать технологию описания процесса</p> <p>6 часов</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Подходы к описанию бизнес-процессов– Технология описания процесса: стандарт DFD (диаграмма потоков данных)– Технология описания процесса: стандарт WFD (диаграмма потоков работ)– Обзор наиболее распространённых нотаций (условных обозначений) <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 4 документа: Табличный способ описания процесса, Схема процесса «Обеспечение сырьем и материалами», Схема процесса «Управление финансами», Карты процесса «Проектирование и разработка» (фрагмент) <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы |



| | |
|---|---|
| <p>Занятие 2.4. Процесс: как сформировать список процессов</p> <p>4 часа</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Порядок описания бизнес-процессов: общие положения– Формирование списка процессов– Формирование целей процесса <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 1 документ: Схема процесса «Планирование ресурсов» <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы |
| <p>Занятие 2.5. Процессная модель управления: как процессы взаимодействуют между собой</p> <p>4 часа</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Процессная модель: основные понятия– Формирование межпроцессных связей <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 2 документа: Межпроцессное соглашение (фрагмент), Правила описания входов и выходов в межпроцессных соглашениях <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы |
| <p>Занятие 2.6. Внутреннее детальное описание процесса: как правильно описать процесс</p> <p>6 часов</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Схема внутреннего детального описания процесса– Регламент, схема и карта процесса <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 5 документов: Карта процесса «Проектирование и разработка» (2 документа), Карта процесса «Техническое обслуживание» (фрагмент), Карта процесса «Стратегическое планирование», Схема процесса «Обеспечение сырьем и материалами» <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 1 приложение: Цикл Деминга |
| <p>МОДУЛЬ 3. Общие требования к системе процессного управления</p> | |
| <p>Занятие 3.1. Лидерство и цели процессов: как процессы «понимают» стратегию</p> <p>4 часа</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Роль лидера в реализации процессного подхода– Среда (контекст) организации: основные понятия |



| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none">– Стратегии и стратегические цели как ориентир бизнес-процессов– Цель бизнес-процесса как результат его функционирования <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 2 документа: Анализ контекста организации, Группы, виды и характеристика стратегий (без конкретизации) <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– Приложение (вопрос-ответ): SMART |
| <p>Занятие 3.2. Удовлетворённость потребителей и других заинтересованных сторон: как процессы «отслеживают» уровень удовлетворённости</p> <p>6 часов</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Заинтересованные стороны: основные понятия– Удовлетворённость, потребности и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон– Метод управления удовлетворенностью потребителей и других заинтересованных сторон– Источники информации для выявления потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 3 документа: Описание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, Анализ потребностей и ожиданий потребителей, Как повлиять на удовлетворённость потребителей и других заинтересованных сторон (описание ситуации) <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 1 приложение: Метод Кано |
| <p>Занятие 3.3. Ключевые показатели деятельности (KPI): как анализировать работу процессов и контролировать реализацию стратегии</p> <p>8 часов</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Основные подходы к анализу бизнес-процессов– Ключевые показатели деятельности (KPI): основные понятия– Стратегия как основа для разработки ключевых показателей деятельности (KPI) на уровне бизнес-процессов– Общая характеристика ключевых показателей деятельности (KPI) на уровне бизнес-процессов |



| | |
|---|---|
| | <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 4 документа: О важности ключевых решающих показателей (KWI), Ключевые показатели деятельности (KPI), Группировка показателей по стратегическим целям, Ежемесячный отчёт по ключевым показателям результативности (KRI) и эффективности (KEI) для владельца процесса «Стратегическое планирование» <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 10 приложений (вопрос-ответ): Контрольный лист, Контрольная диаграмма / карта (карта Шухарта), Диаграмма причин и следствий (диаграмма Исикавы), Диаграмма Парето, Гистограмма распределения показателей, Диаграмма разброса показателей, Стратификация (расслоение), SWOT-анализ, BSC – сбалансированная система показателей, Бизнес-методика GORA |
| <p>Занятие 3.4. Учёт рисков: как в процессах снизить потери и найти новые возможности</p> <p>8 часов</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Риски: основные понятия– Идентификация и анализ рисков– Оценка вероятности и серьёзности рисков– Действия в отношении рисков и возможностей– Управление возможностями <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 9 документов: Идентификация и анализ рисков (Результаты анализа рисков (фрагмент, на примерах разных организаций), Анализ организационных рисков, Превращаем риски в возможности (описание ситуации), Карта процесса (фрагмент) с перечнем рисков, Карта процесса (фрагмент) с перечнем рисков и паспортом риска, Шкала вероятности наступления риска, Шкала серьёзности (последствий) риска, Основные этапы программы управления рисками, Результат идентификации и анализа рисков (фрагмент) <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 10 приложений (вопрос-ответ): Руководство ISO 73:2009, Мозговой штурм, SWOT-анализ, 5 почему, Интервью с сотрудниками, Анализ внешних источников, Обмен практиками, Привлечение экспертов, FMEA, НАССР |



| | |
|---|---|
| <p>Занятие 3.5. Диагностика и развитие системы менеджмента: как улучшить управление бизнес-процессами</p> <p>6 часов</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Методика оценки устойчивости системы менеджмента– Диагностика устойчивости системы менеджмента: практический аспект– Постоянное улучшение системы менеджмента– Бережливое производство (LEAN) как метод улучшения процессов <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 5 документов: Характеристика индикаторов оценки устойчивости системы менеджмента, Чек-лист «Аудит бизнес-процессов» (фрагмент), Примеры улучшения системы менеджмента качества, Постоянное улучшение (пример описания возможностей для улучшения), Направления и методы непрерывного улучшения процессов системы менеджмента <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 8 приложений (вопрос-ответ): Бизнес-методика GORA, Разработчики и этапы становления бережливого производства, Философия, концепция, организационные ценности и этапы внедрения бережливого производства, Система национальных стандартов по бережливому производству, Основные принципы бережливого производства, Выгоды от внедрения и минусы бережливого производства, Назначение и краткое описание методов LEAN, Краткая характеристика инструментов LEAN |
| <p>МОДУЛЬ 4. Ключевые инструменты управления процессами</p> | |
| <p>Занятие 4.1. Управление ресурсами: как обеспечить процессы нужными ресурсами</p> <p>4 часа</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Человеческие ресурсы– Производственная инфраструктура– Ресурсы для мониторинга и измерения– Организационные знания <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 10 документов: График планово-предупредительных работ (фрагмент), Санитарная программа (фрагмент), Технологическая схема производства, Процедура «Метрологическое обеспечение производства продукции» (фрагмент), Перечень средств измерений, График проверки средств измерений, Типовой алгоритм управления метрологическим обеспечением, Инструкция |



| | |
|--|---|
| | <p>СМК «Порядок работы информационных систем», Классификация знаний организации, Внешние и внутренние источники знаний</p> <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 1 приложение (вопрос-ответ): ISO 10012 – «Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию» |
| <p>Занятие 4.2. Управление знаниями: как обеспечить компетентность сотрудников</p> <p>6 часов</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Компетенции и компетентность персонала– Осведомлённость персонала– Обучение персонала <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 8 документов: Модель компетенций (фрагмент), Модели компетенций для сотрудников бэк-офиса и результатов оценки – фрагмент (организация сферы услуг), Профиль компетенций (фрагмент), Классификатор компетенций (фрагмент), Направления осведомлённости персонала о системе менеджмента качества (СМК) и примеры коммуникации, Типовой алгоритм обучения персонала, Форма программы обучения, Программа обучения специалистов по процессному управлению <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 5 приложений (вопрос-ответ): Модель и профили компетенций, Оценка компетентности работника, Стандарт ISO 10015, Стандарт ISO 10018, Профессиональный стандарт «Специалист по процессному управлению» |
| <p>Занятие 4.3. Управление документацией: как документооборот помогает работе</p> <p>6 часов</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Документированная информация: основные понятия– Внутренняя и внешняя документация– Управление внутренней документацией <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 10 документов: Классификатор документированной информации, Процедура «Управление документированной информацией». Лист «Содержание» (пример), Перечень документов системы менеджмента качества, Основные |



| | |
|--|--|
| | <p>документы системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 10013-2001 / ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007, Типовой алгоритм действий по созданию и пересмотру внутреннего документа, Верификация и валидация документов, Работа с внешней документацией. (Примеры нормативной документации (НД) и законодательных актов), Записи по качеству в процессе «Закупки», Примеры записей, требуемых ISO 9001:2015, Регламент, описывающий процессы компании</p> <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 1 приложение (вопрос-ответ): Стандарт ISO 10013 |
| <p>Занятие 4.4. Управление несоответствиями: как изменить «плохую» работу процесса</p> <p>6 часов</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Несоответствующие результаты процессов: основные понятия– Действия в отношении несоответствующих результатов процессов– Регистрация и сохранение документированной информации о несоответствиях <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 7 документов: Управление несоответствиями, Несоответствия, выявленные на сертификационном аудите, Управление несоответствующей продукцией (формы), Типовой алгоритм и описание действий по управлению несоответствиями, Несоответствия, выявленные в ходе аудита системы менеджмента качества, Перечень несоответствий по всем источникам (фрагмент), Отчет по результатам устранения несоответствий и их причин (фрагмент) <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 2 приложения (вопрос-ответ): Метод «5 почему», Диаграмма Исикавы |
| <p>Занятие 4.5. Управление изменениями: как осуществить нужные преобразования</p> <p>6 часов</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Причины и признаки изменений– Группы изменений и их взаимосвязь– Планирование изменений– Основные подходы к управлению изменениям |



| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">– Сопротивление изменениям <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 5 документов: Направления и виды изменений, Схема описания процесса «Управление изменениями», Процедура «Управление изменениями» (Лист «Содержание»), Типовой алгоритм управления изменениями, Отчёт о контроле изменений <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 1 приложение (вопрос-ответ): SWOT-анализ |
| <p>Занятие 4.6. Управление аудитами: как проверить «здоровье» бизнеса</p> <p>8 часов</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Аудит систем менеджмента: основные понятия– Внутренний аудит систем менеджмента: основные понятия– Внутренний аудит систем менеджмента как процесс– Порядок планирования и проведения внутренних аудитов <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 13 документов: Принципы проведения аудита (примеры выполнения принципов на практике), Схема процесса «Внутренние аудиты», Типовой алгоритм по внутренним аудитам, Приказ о внутреннем аудите, Годовой график внутренних аудитов, Программа внутренних аудитов, План внутреннего аудита (два примера), Отчет по результатам внутреннего аудита системы менеджмента качества на основе требований МС ISO 9001:2015 (фрагмент) (три примера), Перечень несоответствий по всем источникам (фрагмент), Отчет по результатам устранения несоответствий и их причин (фрагмент) <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы <p>Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none">– 3 приложения (вопрос-ответ): ISO 19011, Статус аудита систем менеджмента, Рекомендации по проведению внутреннего аудита |
| <p>Занятие 4.7. Анализ со стороны руководства: как решения руководства влияют на процессы</p> <p>4 часа</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Руководство организации: основные понятия– Входные данные анализа со стороны руководства– Выходные данные анализа со стороны руководства |



| | |
|---|---|
| | <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 1 документ: Анализ со стороны высшего руководства <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы |
| <p>Занятие 4.8. Автоматизация процессного управления: как повысить эффективность бизнес-процессов</p> <p>4 часа</p> | <p>Термины и определения</p> <p>Лекция и видеоурок по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none">– Обзор информационных технологий процессного управления– Корпоративные системы управления бизнес-процессами– Интегрированные системы управления бизнес-процессами– Перспективные технологии управления бизнес-процессами <p>Примеры из практики:</p> <ul style="list-style-type: none">– 2 документа: Регламент, описывающий процессы компании, Отчет о проверке процессов компании <p>Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none">– Задания Правильные ответы |
| <p>МОДУЛЬ 5. Практика описания и автоматизации процессов</p> | |
| <p>Занятие 5.1. Сквозной пример – Описание управленческого процесса 1-го уровня: «Стратегическое планирование»</p> <p>2 часа</p> | <p>Регламент бизнес-процесса «Стратегическое планирование»:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Цель процесса2. Владелец процесса3. Границы процесса3.1. Перечень процессов организации3.2. Ландшафт процессов организации3.3. Схема процесса4. Входы и выходы процесса5. Описание процесса5.1. Карта процесса5.2. Описание этапов процесса5.3. Распределение ответственности5.4. Документы по процессу5.5. Риски и меры по их снижению5.6. Межпроцессное соглашение6. Параметры (показатели) процесса7. Ресурсы процесса8. Нормативные база9. Термины и сокращения10. Распространение регламента11. Приложения |
| <p>Занятие 5.2. Сквозной пример – Описание основного процесса 1-го уровня: «Обеспечение сырьём и материалами»</p> <p>2 часа</p> | <p>Регламент бизнес-процесса «Обеспечение сырьём и материалами»:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Цель процесса2. Владелец процесса3. Границы процесса3.1. Перечень процессов организации3.2. Ландшафт процессов организации3.3. Схема процесса4. Входы и выходы процесса5. Описание процесса5.1. Карта процесса5.2. Описание этапов процесса5.3. Распределение ответственности5.4. Документы по процессу5.5. Риски и меры по их снижению5.6. Межпроцессное соглашение6. Параметры (показатели) процесса7. Ресурсы процесса8. Нормативные база9. Термины и сокращения10. Распространение регламента11. Приложения |



| | |
|---|--|
| <p>Занятие 5.3. Сквозной пример – Описание основного процесса 1-го уровня: «Маркетинг»</p> <p>2 часа</p> | <p>Регламент бизнес-процесса «Маркетинг»:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Цель процесса2. Владелец процесса3. Границы процесса3.1. Перечень процессов организации3.2. Ландшафт процессов организации3.3. Схема процесса4. Входы и выходы процесса5. Описание процесса5.1. Карта процесса5.2. Описание этапов процесса5.3. Распределение ответственности5.4. Документы по процессу5.5. Риски и меры по их снижению5.6. Межпроцессное соглашение6. Параметры (показатели) процесса7. Ресурсы процесса8. Нормативные база9. Термины и сокращения10. Распространение регламента11. Приложения |
| <p>Занятие 5.4. Сквозной пример – Описание вспомогательного процесса 1-го уровня: «Управление персоналом»</p> <p>2 часа</p> | <p>Регламент бизнес-процесса «Управление персоналом»:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Цель процесса2. Владелец процесса3. Границы процесса3.1. Перечень процессов организации3.2. Ландшафт процессов организации3.3. Схема процесса4. Входы и выходы процесса5. Описание процесса5.1. Карта процесса5.2. Описание этапов процесса5.3. Распределение ответственности5.4. Документы по процессу5.5. Риски и меры по их снижению5.6. Межпроцессное соглашение6. Параметры (показатели) процесса7. Ресурсы процесса8. Нормативные база9. Термины и сокращения10. Распространение регламента11. Приложения |
| <p>Занятие 5.5. Специализированный сервис для оптимизации бизнес-процессов (GRAIT Process)</p> <p>2 часа</p> | <p>Характеристика GRAIT Process</p> |
| <p>Занятие 5.6. Специализированный сервис для проведения аудитов и управления несоответствиями (GRAIT Audit)</p> <p>2 часа</p> | <p>Характеристика GRAIT Audit</p> |



| МОДУЛЬ 6. Видеокурс (в записи) ~ 11 часов | |
|--|--|
| Часть 1 ~ 1,2 часа | Введение в процессное управление <ul style="list-style-type: none">– Системы менеджмента и процессное управление: основные понятия– Процессный подход – один из принципов системы менеджмента |
| Часть 2 ~ 2,8 часа | Процессы в системе процессного управления <ul style="list-style-type: none">– Процесс: как создать ценность для потребителя– Процесс: как представить элементы процесса– Процесс: как выбрать технологию описания процесса– Процесс: как сформировать список процессов– Процессная модель управления: как процессы взаимодействуют между собой– Внутреннее детальное описание процесса: как правильно описать процесс |
| Часть 3 ~ 2,4 часа | Общие требования к системе процессного управления <ul style="list-style-type: none">– Лидерство и цели процессов: как процессы «понимают» стратегию– Удовлетворённость потребителей и других заинтересованных сторон: как процессы «отслеживают» уровень удовлетворённости– Ключевые показатели деятельности (KPI): как анализировать работу процессов и контролировать реализацию стратегии– Учёт рисков: как в процессах снизить потери и найти новые возможности– Диагностика и развитие системы менеджмента: как улучшить управление бизнес-процессами |
| Часть 4 ~ 4,3 часа | Ключевые инструменты управления процессами <ul style="list-style-type: none">– Управление ресурсами: как обеспечить процессы нужными ресурсами– Управление знаниями: как обеспечить компетентность сотрудников– Управление документацией: как документооборот помогает работе– Управление несоответствиями: как изменить «плохую» работу процесса– Управление изменениями: как осуществить нужные преобразования– Управление аудитами: как проверить «здоровье» бизнеса– Анализ со стороны руководства: как решения руководства влияют на процессы– Автоматизация процессного управления: как повысить эффективность бизнес-процессов |



ИнтерКонсалт

Процессы и процессное управление: теория и практика
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

| МОДУЛЬ 7. Аттестация ~ 3 часа | |
|--|---|
| Тест часть 1 ~ 30 минут | – Введение в процессное управление |
| Тест часть 2 ~ 60 минут | – Процессы в системе процессного управления |
| Тест часть 3 ~ 45 минут | – Общие требования к системе процессного управления |
| Тест часть 4 ~ 45 минут | – Ключевые инструменты управления процессами |
| МОДУЛЬ 8. Файлы для скачивания | |
| 1. Программа курса 2. Словарь терминов 3. Рабочая тетрадь 4. Подарок от ИнтерКонсалт. Шаблоны форм для заполнения (9 шаблонов: Анализ контекста организации, Анализ потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, Регламент процесса, Источники выявления несоответствий, Форма регистрации несоответствий, Разрешение на отклонение, Отзыв продукции, Форма анализа рисков, Форма программы управления рисками) | |

Примечания к программе:

1. Достаточное количество примеров приводится непосредственно в лекциях и видеоуроках (помимо раздела «Примеры из практики»).
2. В разделе «Примеры из практики» представлены необходимые для поддержки теоретического материала фрагменты документов и полные версии документов.
3. Модуль 5 содержит полноценные примеры описания конкретных процессов.

ИНТЕРКОНСАЛТ



Компетенции в результате освоения программы

Изучение материала онлайн-курса способствует формированию следующих взаимосвязанных и взаимозависимых **компетенций специалиста по процессному управлению**:

- компетенция 1: «Регламентация процессов»;
- компетенция 2: «Проектирование и внедрение процессов»;
- компетенция 3: «Проектирование и внедрение системы процессного управления организации».

Навыки специалиста в рамках этих компетенций приведены в таблице ниже.

| Компетенция | Чему Вы научитесь |
|---|--|
| Компетенция 1: «Регламентация процессов» | <ul style="list-style-type: none">✓ Определять уровни процессных моделей✓ Проводить классификацию процессов✓ Определять цели и владельца процесса✓ Определять границы процесса✓ Определять входы и выходы процесса✓ Определять ресурсы процесса (персонал, оборудование и др.)✓ Описывать процесс (распределение ответственности, документы, риски, межпроцессные соглашения)✓ Определять параметры (показатели) процесса✓ Систематизировать собранную информацию о процессе РЕЗУЛЬТАТ: Регламент процесса |
| Компетенция 2: «Проектирование и внедрение процессов» | <ul style="list-style-type: none">✓ Определять способы описания процесса✓ Определять технологии описания процесса✓ Определять нотации описания процесса✓ Формировать список процессов✓ Формировать цели процесса✓ Формировать цепочку процессов✓ Формировать процессную модель✓ Формировать межпроцессные связи✓ Делать внутреннее детальное описание процесса (регламент, схема и карта процесса)✓ Систематизировать собранную информацию о процессе РЕЗУЛЬТАТ: Модель процесса: графическое и текстовое представление процесса |
| Компетенция 3: «Проектирование и внедрение системы процессного управления организации» | <ul style="list-style-type: none">✓ Анализировать среду (контекст) организации✓ Определять стратегию, стратегические цели и каскадирование их на процессы✓ Формулировать цели бизнес-процессов в соответствии со стратегическими целями✓ Определять удовлетворённость, потребности и ожидания потребителей и других ЗС✓ Определять метод управления удовлетворенностью потребителей и ЗС |



ИнтерКонсалт

Процессы и процессное управление: теория и практика
Программа онлайн-курса
ИнтерКонсалт www.iksystems.ru

| Компетенция | Чему Вы научитесь |
|-------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">✓ Разрабатывать действия по подготовке к анализу процессов✓ Определять методы сбора информации для анализа процессов✓ Разрабатывать ключевые показатели деятельности процессов✓ Идентифицировать и анализировать риски процессов✓ Оценивать вероятность и серьезность рисков процессов✓ Проводить действия в отношении рисков и возможностей процессов✓ Разрабатывать методику оценки устойчивости системы процессного управления✓ Проводить диагностику и постоянное улучшение системы процессного управления✓ Систематизировать собранную информацию о системе процессного управления ✓ Разрабатывать и внедрять инструменты управления процессами:<ul style="list-style-type: none">- Управление ресурсами- Управление знаниями- Управление документацией- Управление несоответствиями- Управление изменениями- Управление аудитами- Анализ со стороны руководства- Автоматизация процессного управления <p>РЕЗУЛЬТАТ: Система процессного управления организации</p> |