



Аудитория: специалисты в области менеджмента качества.

Назначение курса: ознакомить слушателей с основами системного менеджмента, как с теоретическими основами процессного подхода – назначением, областью применения, ограничениями, так и с практическими приемами применения при решении задач построения систем менеджмента.

Цель курса: обеспечить слушателей знаниями и навыками, способствующими повышению результативности их деятельности в области систем менеджмента.

Требования к подготовке: наличие базовой подготовки в области менеджмента качества и системного анализа.

Продолжительность курса – 24 часа (3 дня)

Раздаточный материал:

- выдача презентации,
- альбом рабочих материалов,
- краткий конспект курса.

Программа:

1. Как работает управление

1.1. Классическая модель управления

Системный анализ, модель системы управления, необходимые элементы, объект управления, система и подсистемы менеджмента

1.2. Функционально-иерархическая модель менеджмента

Краткая история, основные принципы, плюсы и минусы

2. Теория процессного подхода

2.1. Процессный подход как методология

Во главе угла – результат. Две сферы применения процессного подхода

2.2. Построение цепочек создания ценности

Цель процесса, выделение пар «поставщик–потребитель», формирование согласованной ЦСЦ

2.3. Процессное управление

Процесс, как объект управления. Как работает процессное управление. Внутренняя структура процесса (модель «Критические точки качества»). Владелец процесса: его роль и взаимодействие с функциональными руководителями

2.4. Моделирование процессов

Некоторые простые правила построения моделей процессов (систем процессов). Модели As Is и To Be

3. Практика процессного подхода

3.1. Проектирование процесса

Практическое занятие: в рамках предложенного кейса выделить процесс, определить его границы, установить показатели и критерии результативности, методы ее оценки

3.2. Документирование процесса

Сравнительный анализ вариантов документирования, рекомендации

3.3. Практика владельца процесса

Мониторинг результативности процесса, анализ и изменение процесса

3.4. Примеры применения процессного подхода в различных сферах и уровнях управления