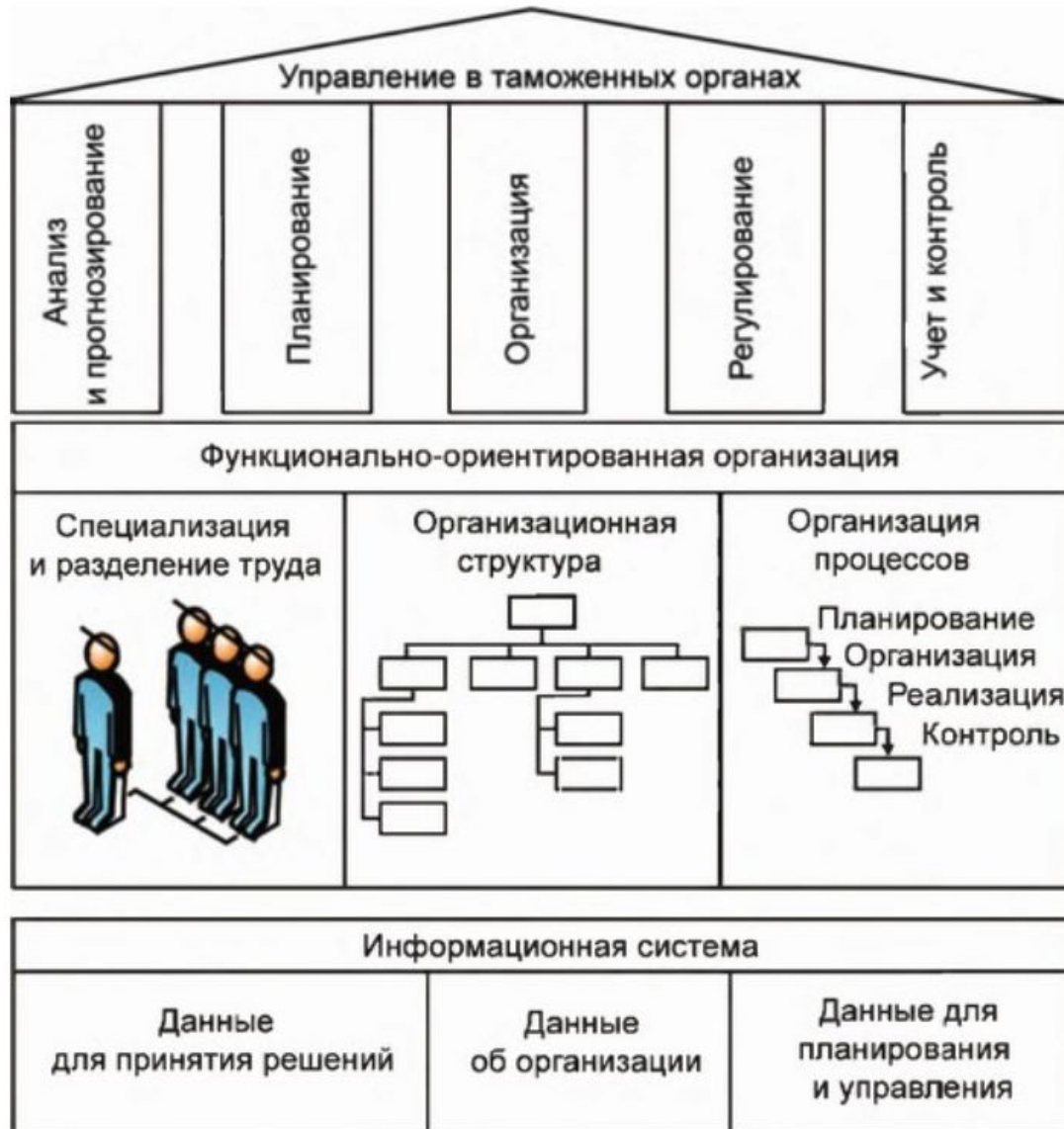


Компоненты процессной стратегии

Подготовили: Мананников Кирилл и Немцова Анастасия

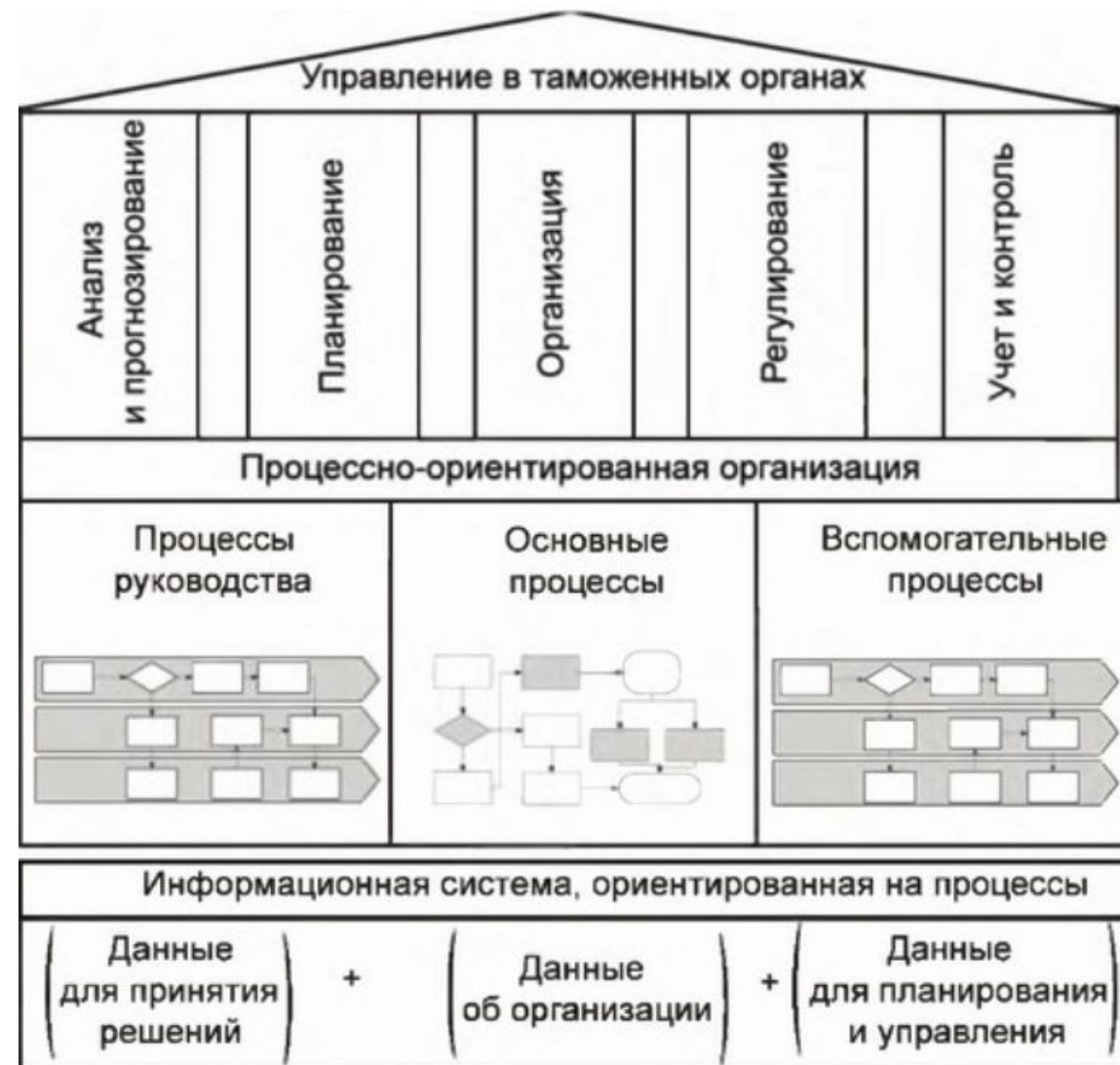
В основных чертах данный подход сформировался на японских предприятиях в середине 1980-х гг. Процессный подход позволяет уменьшить число уровней иерархии и объединять ряд частных функциональных подзадач в рамках целостного охвата задачи. При этом каждый сотрудник отвечает за свою часть работы и осуществляет самоконтроль. В результате происходят упрощение и ускорение процессов и оптимизация расходов всех видов ресурсов





Функционально-ориентированная организация

Процессно-ориентированная организация



Сравнительный анализ выявляет различия в компонентах, из которых состоит организация: место организационной структуры, организации процессов и организации руководства заняли процессы руководства, производственные и вспомогательные процессы. Естественно, иначе выглядит и информационно-коммуникационная система, роль которой здесь так же важна, как и при функциональной ориентации: она основана на процессном подходе



Переход от функциональной ориентации к ориентации на процессы предполагает действия в двух основных направлениях: интеграцию ответственности по вертикали и функций по горизонтали

Интеграция ответственности проявляется в готовности руководства к изменениям, к делегированию полномочий и ответственности, к постепенному сокращению уровней иерархии, Сотрудники, со своей стороны, должны стремиться к повышению квалификации. Накопленный опыт необходимо фиксировать в доступной для сотрудников организации форме в электронной базе знаний. На основе управления знаниями формируется обучающая организация

Интеграция функций проявляется в таких преобразованиях, как формирование команды, выстраивание управляемых процессов, уменьшение в них числа стыков, их оптимизация путем сокращения избыточности, упрощения функций.

Ответственность и функции при таком подходе интегрируются в рамках процессов управления и технологических процессов. На смену функционально-ориентированной концепции организации, в которой руководители противопоставлены работникам, а структура — операциям, приходит целостная



Компоненты процессной стратегии

К компонентам целостной стратегии относят: ориентацию на потребителей, ориентацию на сотрудников и ориентацию на процессы

•Для успешной адаптации к динамичным изменениям внешней среды с одновременным улучшением качества оказываемых государственных услуг необходимо, чтобы сотрудники таможенных органов, квалифицированные и заинтересованные в успехе, на практике реализовали маркетинговый подход к таможенным услугам. Они, в свою очередь, смогут это осуществить только в рамках простых и прозрачных организационных процессов. Улучшение потребительских качеств означает ускорение цикла с повышением качества продукции/услуг и при минимальном увеличении издержек. Сотрудник таможенных органов при процессно-ориентированном подходе ставится в центр процесса. Он отвечает за свои результаты, сам их контролирует, решает проблемы, возникающие в основных процессах (видах таможенной деятельности), и оптимизирует эти процессы путем упрощения, совершенствования и ускорения таможенных процедур



Для всех процессов определяются целевые показатели и критерии оценки результата деятельности таможенных органов

Ответственными за процессы должны быть не узкие специалисты, хорошо разбирающиеся в технических деталях конкретных операций, а руководители, умеющие работать с людьми и понимающие, кто в какой сфере компетентен. При этом не утрачивается необходимость в высококлассных специалистах узкого профиля, умеющих решать те или иные специфические задачи

Приведем базовые определения, используемые в рамках процессного подхода

Процесс — это деятельность, для которой должны быть определены:

- ценность этой деятельности для организации в целом;
- ценность результатов деятельности для потребителей (внешних и внутренних);
- руководитель, отвечающий за результативность и эффективность;
- ресурсы, необходимые для выполнения (персонал, оборудование, программное обеспечение, среда, информация и т. д.);
- технология выполнения,
- показатели оценки деятельности, показатели оценки результатов, показатели оценки удовлетворенности потребителей

Основы процессно-ориентированного подхода в таможенных органах



Таким образом, процесс является сложным объектом для управления и его описание не сводится только к описанию последовательности работ (например, при помощи графической схемы). Поэтому изменение системы управления процессами означает изменение деятельности организации в целом

В основе процессного подхода к управлению организацией лежит выделение в ней управленческих и технологических процессов и управление этими процессами

Процесс — это устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя