

МАСТЕР КЛАСС

Как навести порядок в своем бизнесе

Management technology
www.mantech.kz

Характерис-ка предприятия	Компании на стадии реализации бизнес-идеи	Предприятия, созданные в период плановой экономики	Стихийно развивающиеся предприятия	Динамично развивающиеся предприятия
Система управления	«Ручная»	«Устарела»	«Атрофирована»	«Актуальна»
Характерис-ка системы управления	Обязанности и полномочия закреплены «на словах»	Сформирована в условиях плановой экономики. Нормативная документация не обновляется или обновляется не в полном объеме	Стратегия «размыта» и не формализована. Разработана организационная структура, закреплены основные зоны ответственности	Формализована стратегия развития. Описаны бизнес-процессы. Разработана организационная структура. Разработан пакет регламентных документов
Уровень риска	Низкий	Высокий	Очень высокий	Низкий
Масштаби-руемость	Отсутствует	Возможна	Отсутствует	Высокая
СМК (ISO)	Нет	Функциональная модель (до 1994 г.)	Нет (м.б. формально)	Процессная модель ISO 9001:2000
Зависимость от персонала	Очень высокая	Существует	Высокая	Нет
Конкурентно-способность	Высокая	Низкая	Низкая	Высокая

Что такое бизнес-процессы?

Бизнес-процесс — набор действий, направленных на получение заданного результата.



Варианты описания бизнес процессов

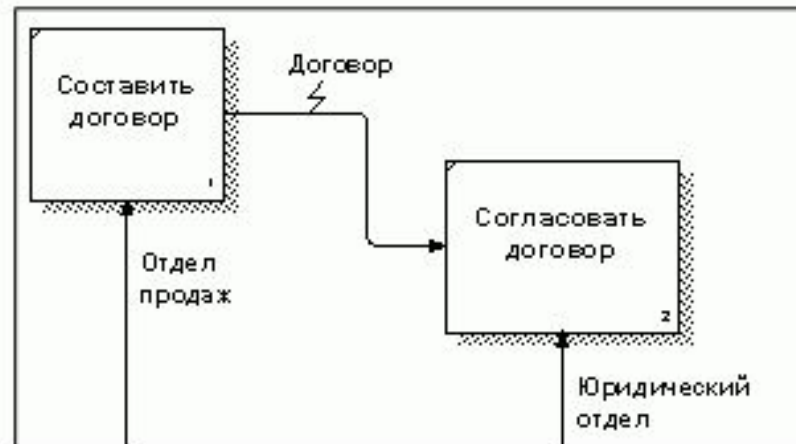
✓ Текстовый

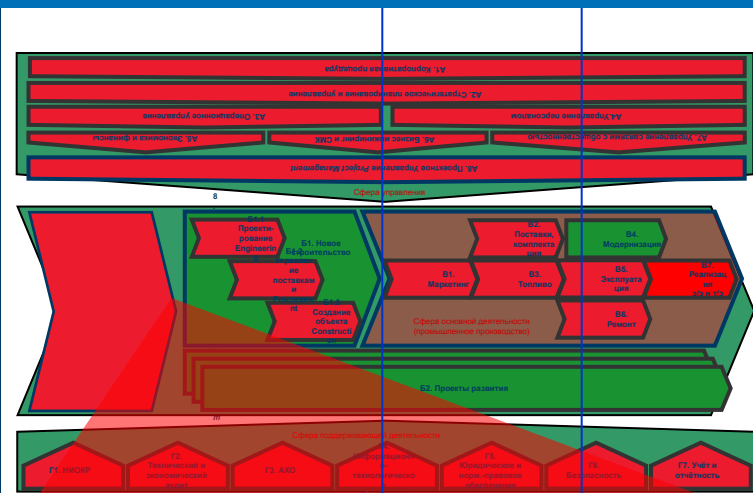
"Отдел продаж составляет договор и согласует его с юридическим отделом"

✓ Табличный

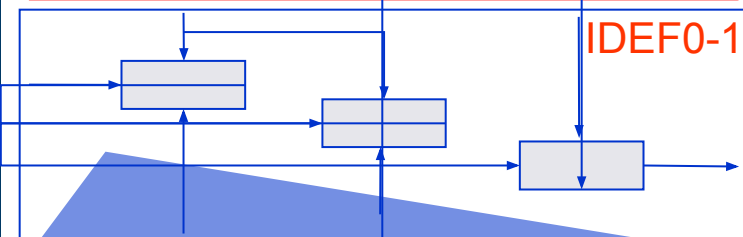
№	От кого	Что/Вход	Операция	Штатная единица	Что/Выход	Кому
1.	-	-	Составляет договор	Отдел продаж	Договор	Юридический отдел
2.	Отдел продаж	Договор	Согласует договор	Юридический отдел	-	-

✓ Графический



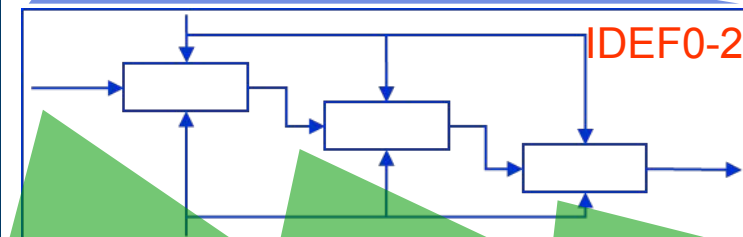


Модель бизнес-процессов верхнего уровня



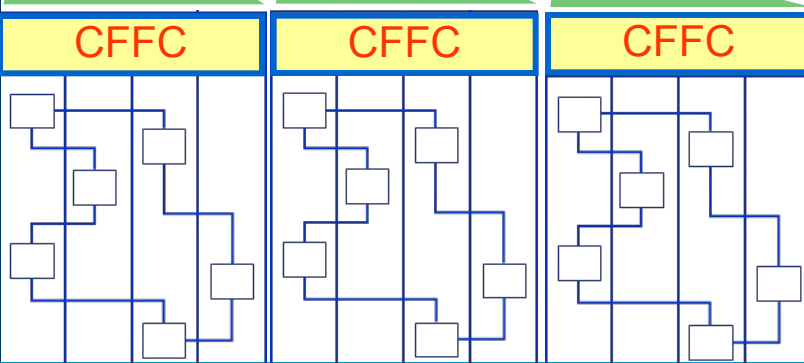
IDEF0-1

Первый уровень детализации модели бизнес-процессов



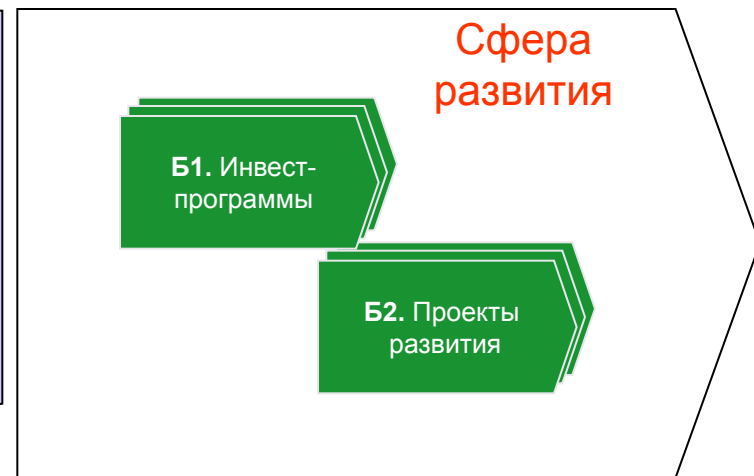
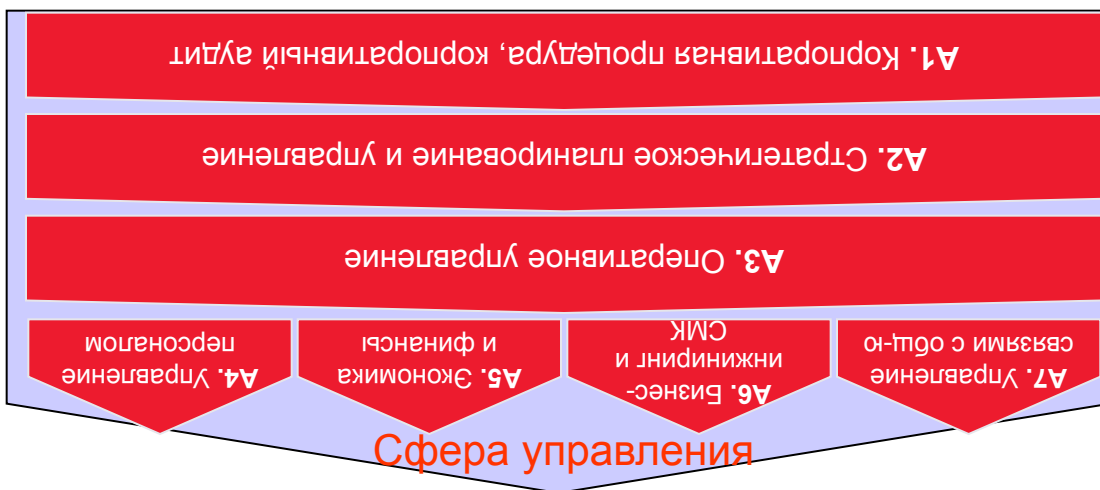
IDEF0-2

Второй уровень детализации модели бизнес-процессов



Третий уровень детализации модели бизнес-процессов

Модель бизнес-процессов верхнего уровня



Классификация бизнес-процессов на основные, обеспечивающие, управления и развития

Основные бизнес-процессы

- создают добавленную стоимость продукта;
- создают продукт, представляющий ценность для внешнего клиента;
- формируют результат, за который внешний клиент готов платить деньги;
- нацелены на получение прибыли.

Поддерживающие бизнес-процессы

- клиентами являются основные бизнес-процессы;
- создают инфраструктуру компании.

Бизнес-процессы развития

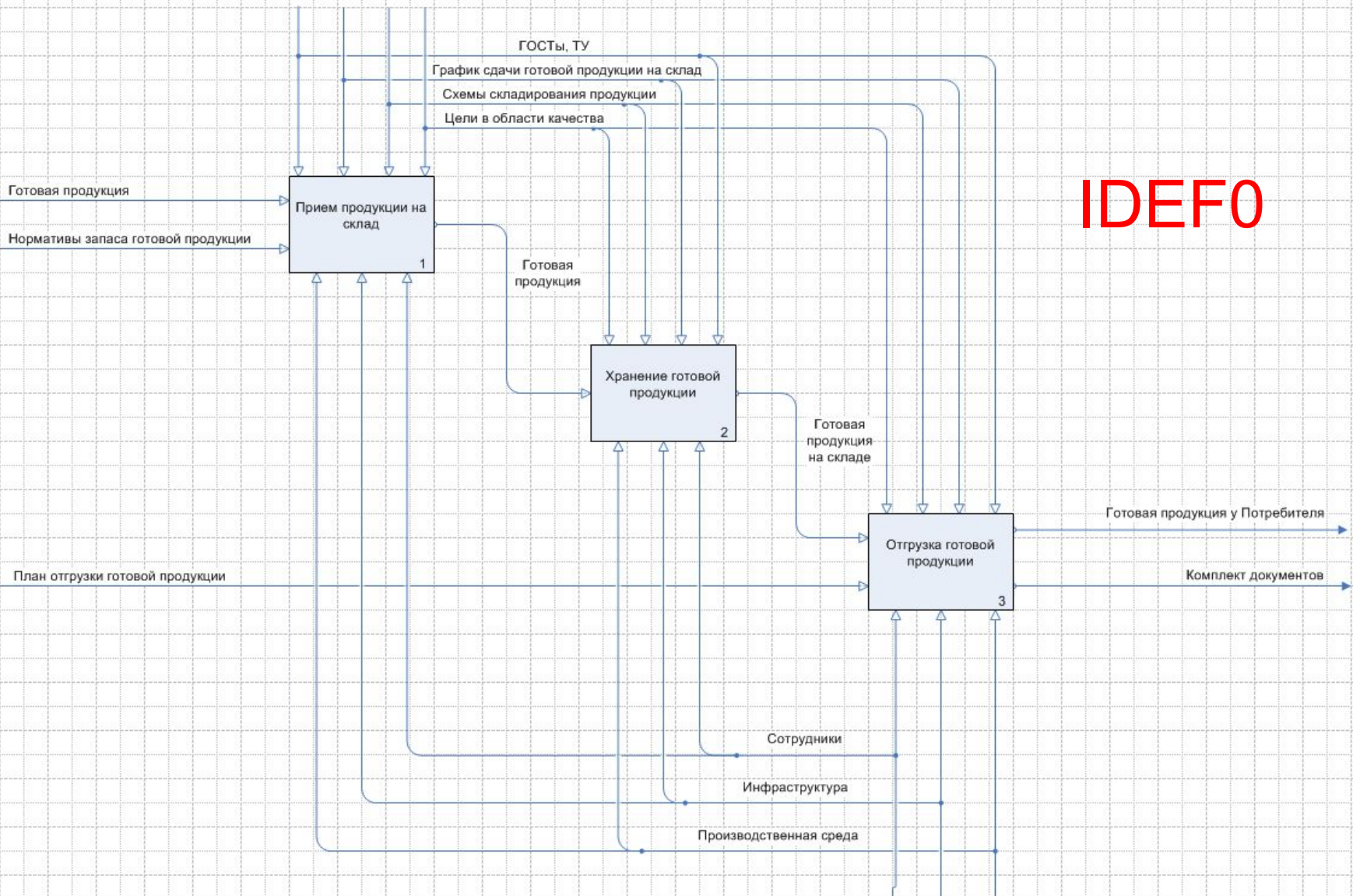
- нацелены на получение прибыли в долгосрочной перспективе;
- обеспечивают совершенствование деятельности компании.

Процессы управления

- нацелены на управление деятельностью компании.

Оформление схемы модели

IDEF0



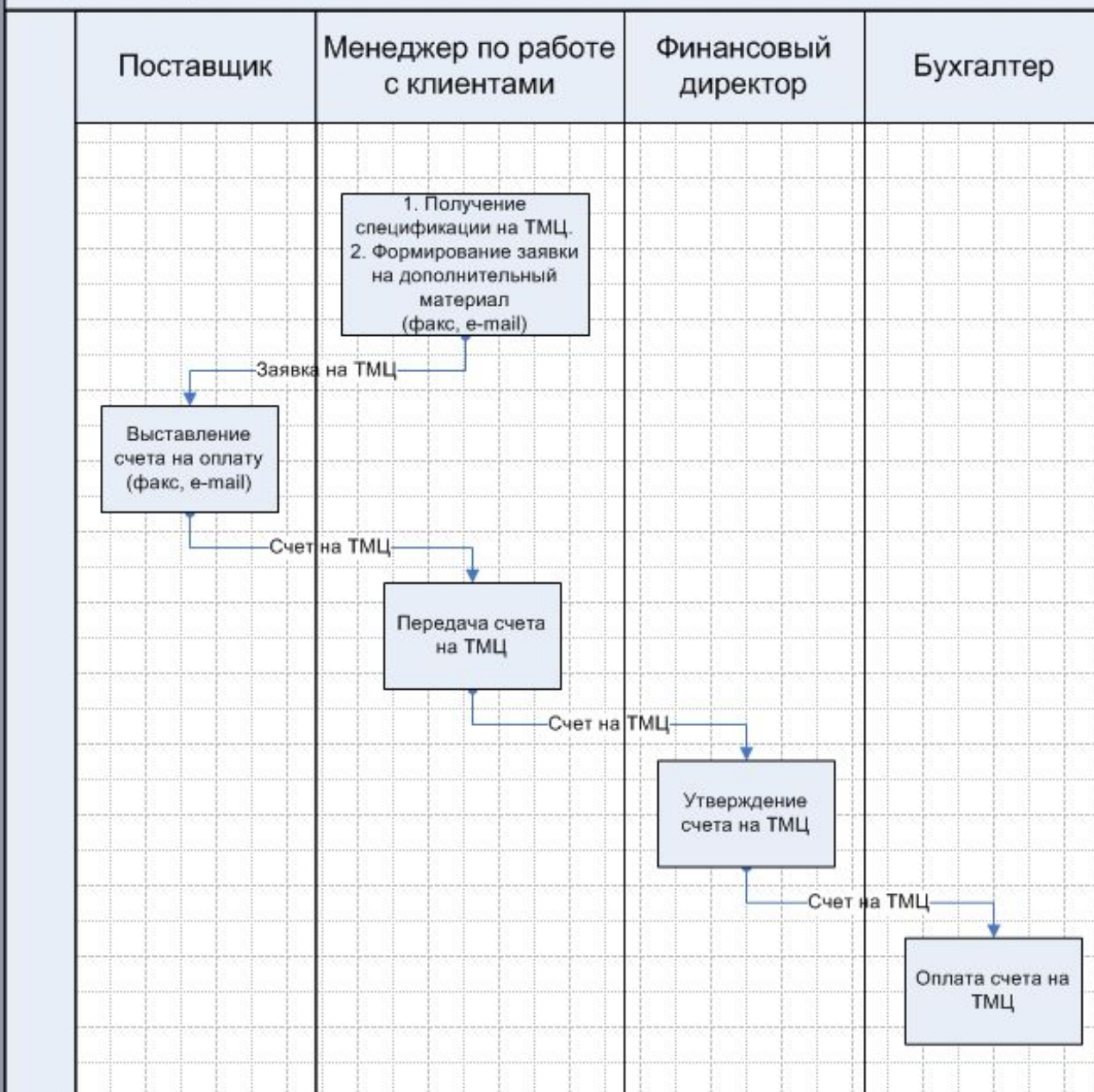
NODE: A0 | TITLE:

Процесс хранения и реализации готовой продукции

NO.:

Кросс-функциональная диаграмма (Cross-functional Flow Chart)

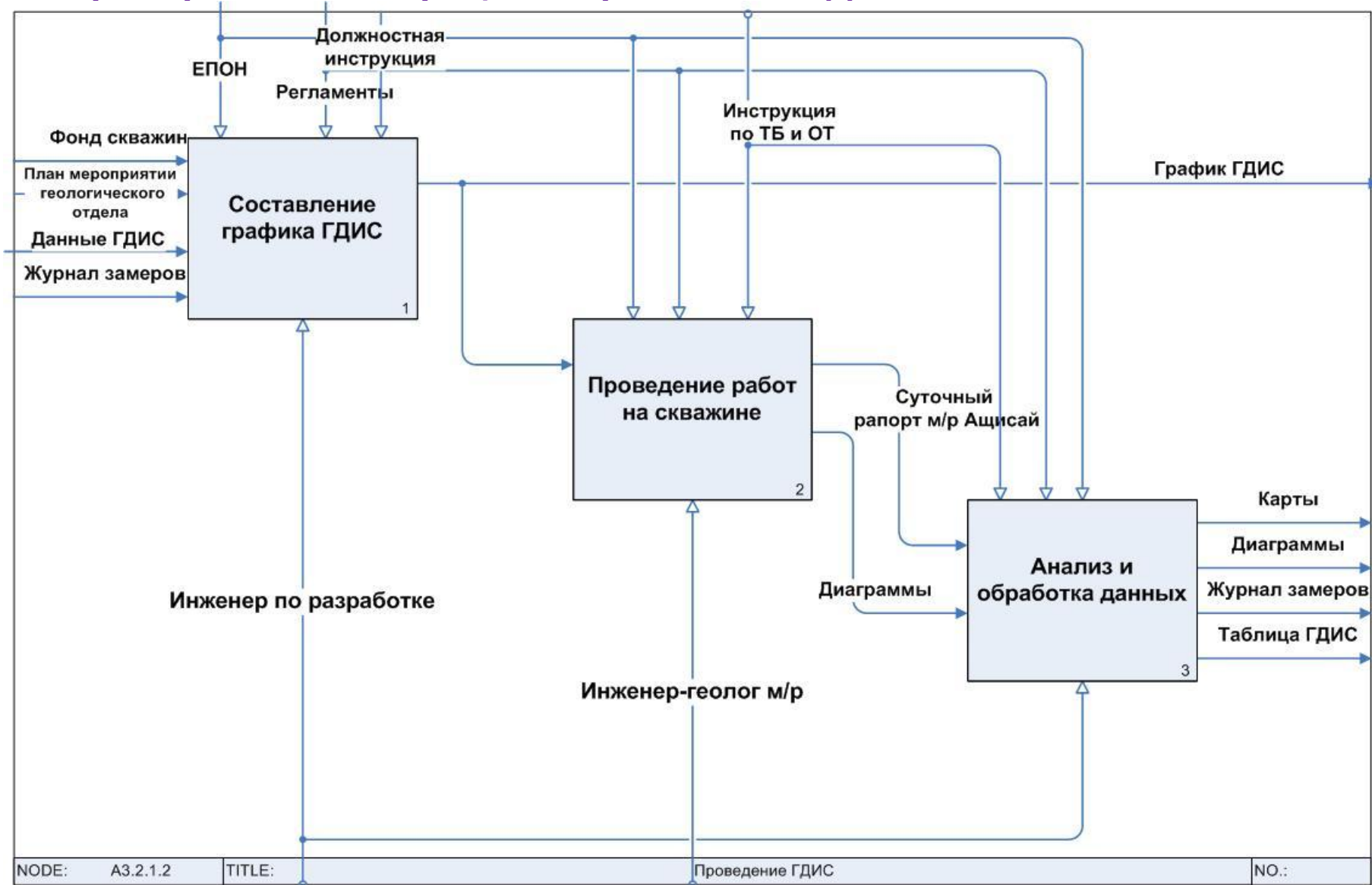
Закупка ТМЦ



Нотация Cross-functional Flow Chart широко используется для создания моделей бизнес-процессов организации на нижнем уровне – при описании работ, выполняемых в подразделениях и на рабочих местах.



Пример описания процесса проведения ГДИС



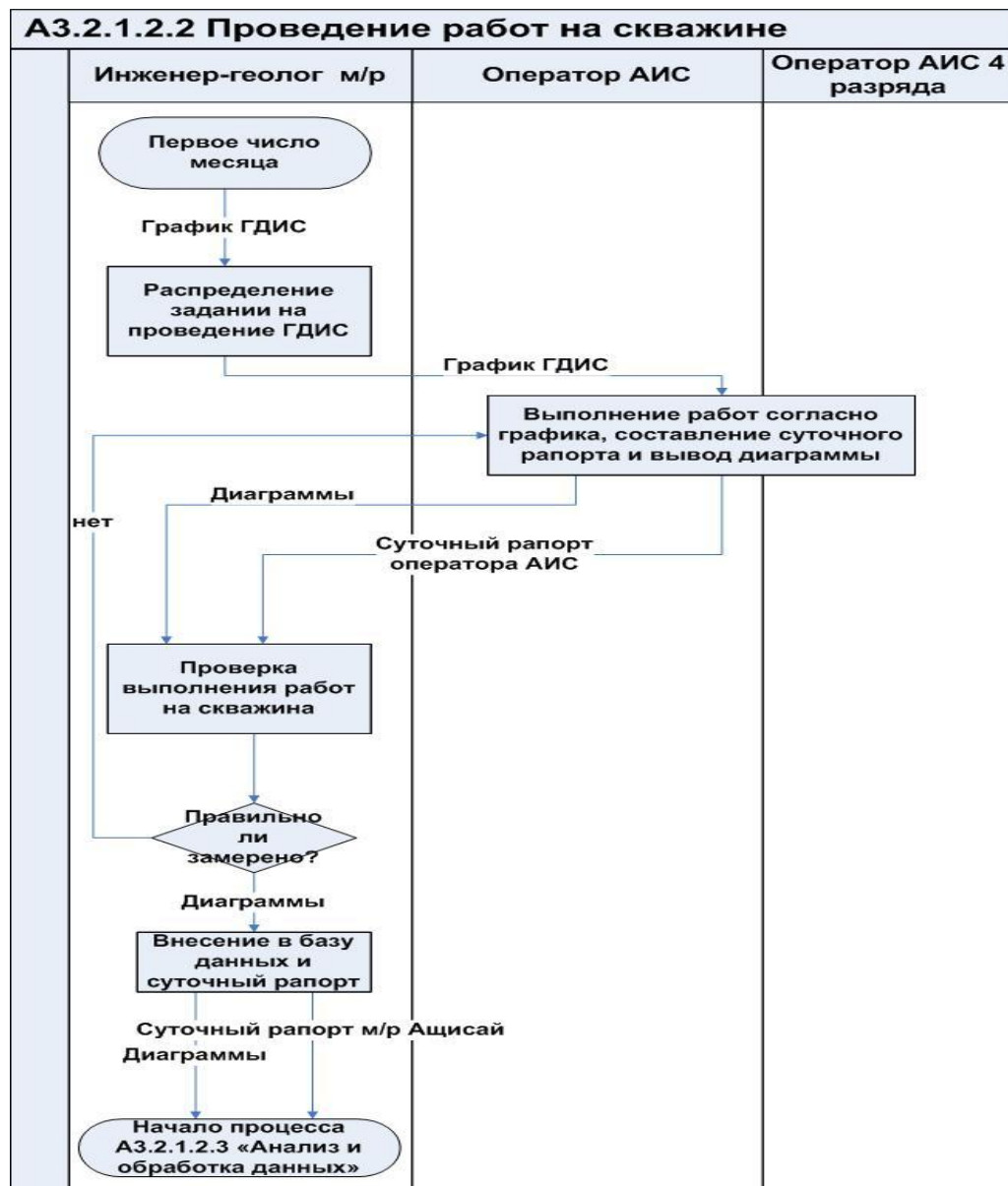
NODE: A3.2.1.2

TITLE:

Проведение ГДИС

NO.:

Проведение работ на скважине по ГДИС



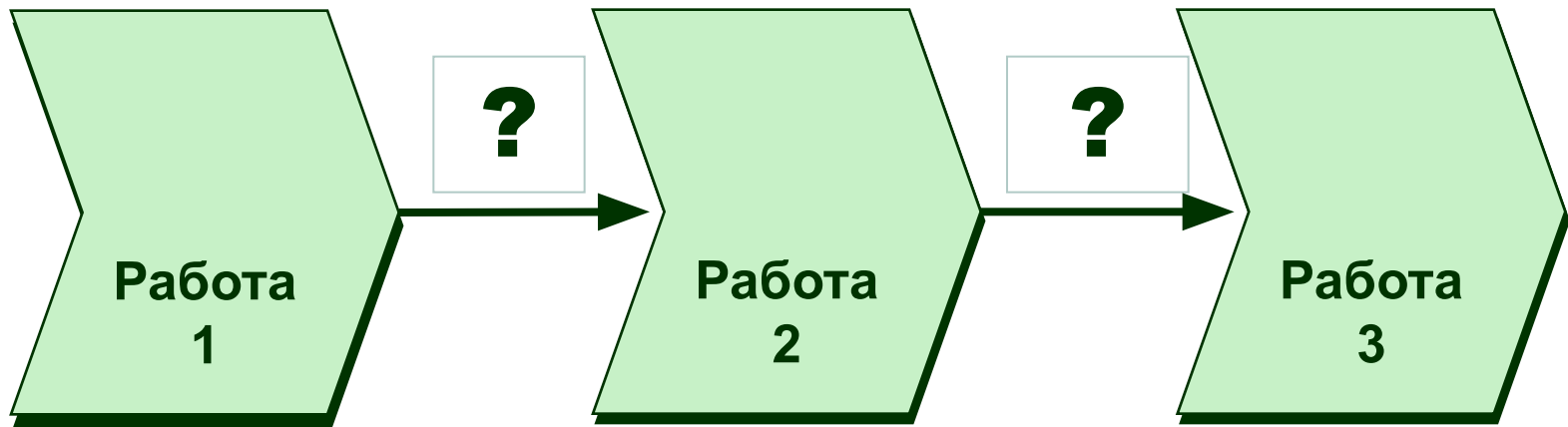
Пошаговое моделирование бизнес-процесса.

Шаг 1. Какие работы необходимо выполнять?



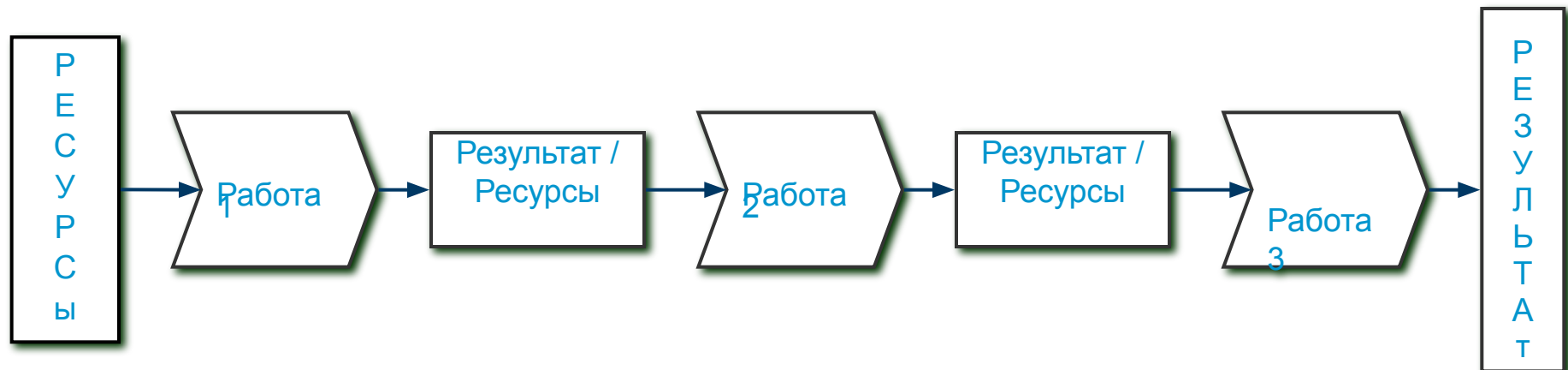
Шаг 2

Каков порядок (последовательность) выполнения?



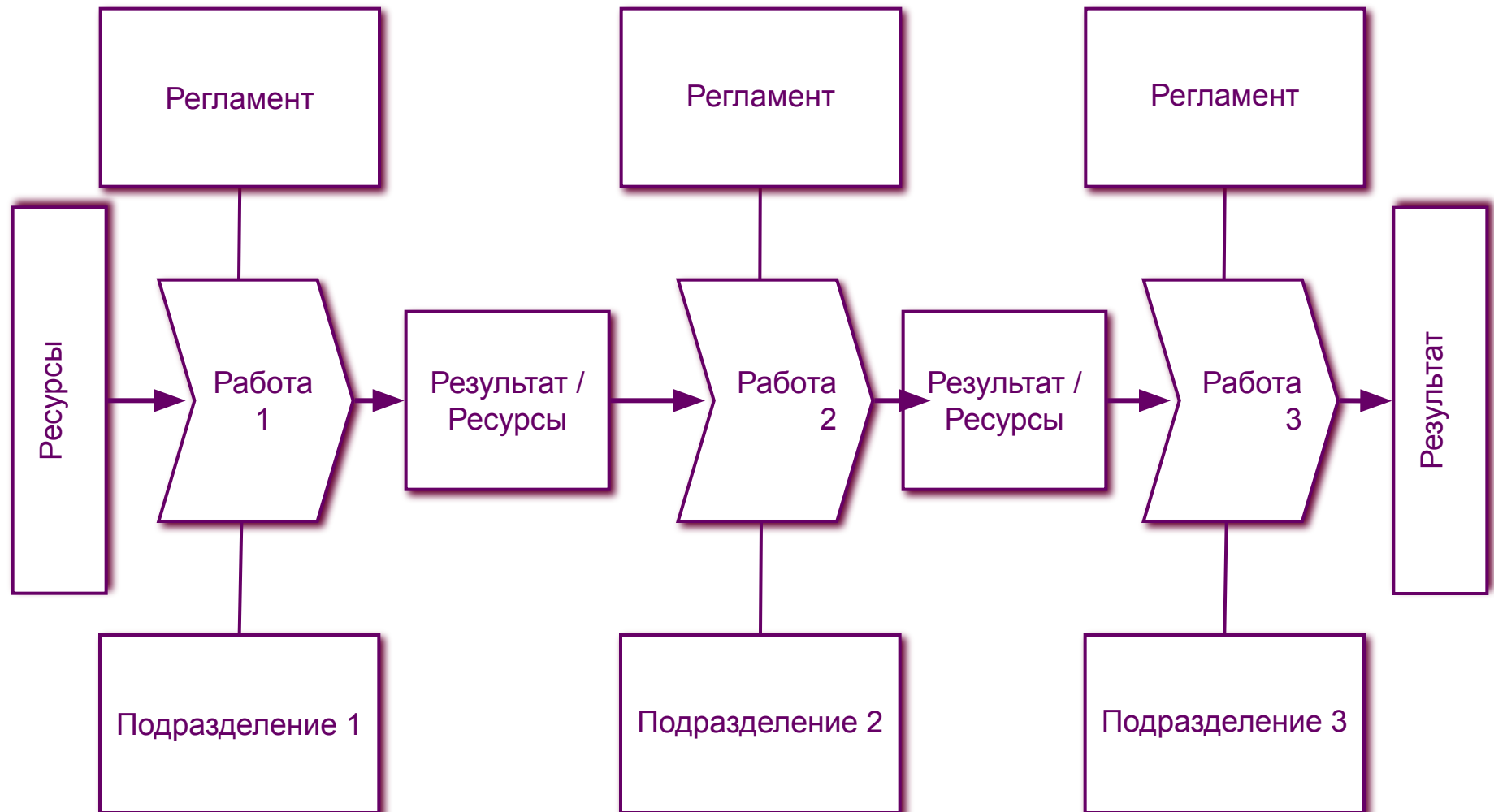
Шаг 3

Что является результатом каждой из работ?
Какие ресурсы для этого необходимы?

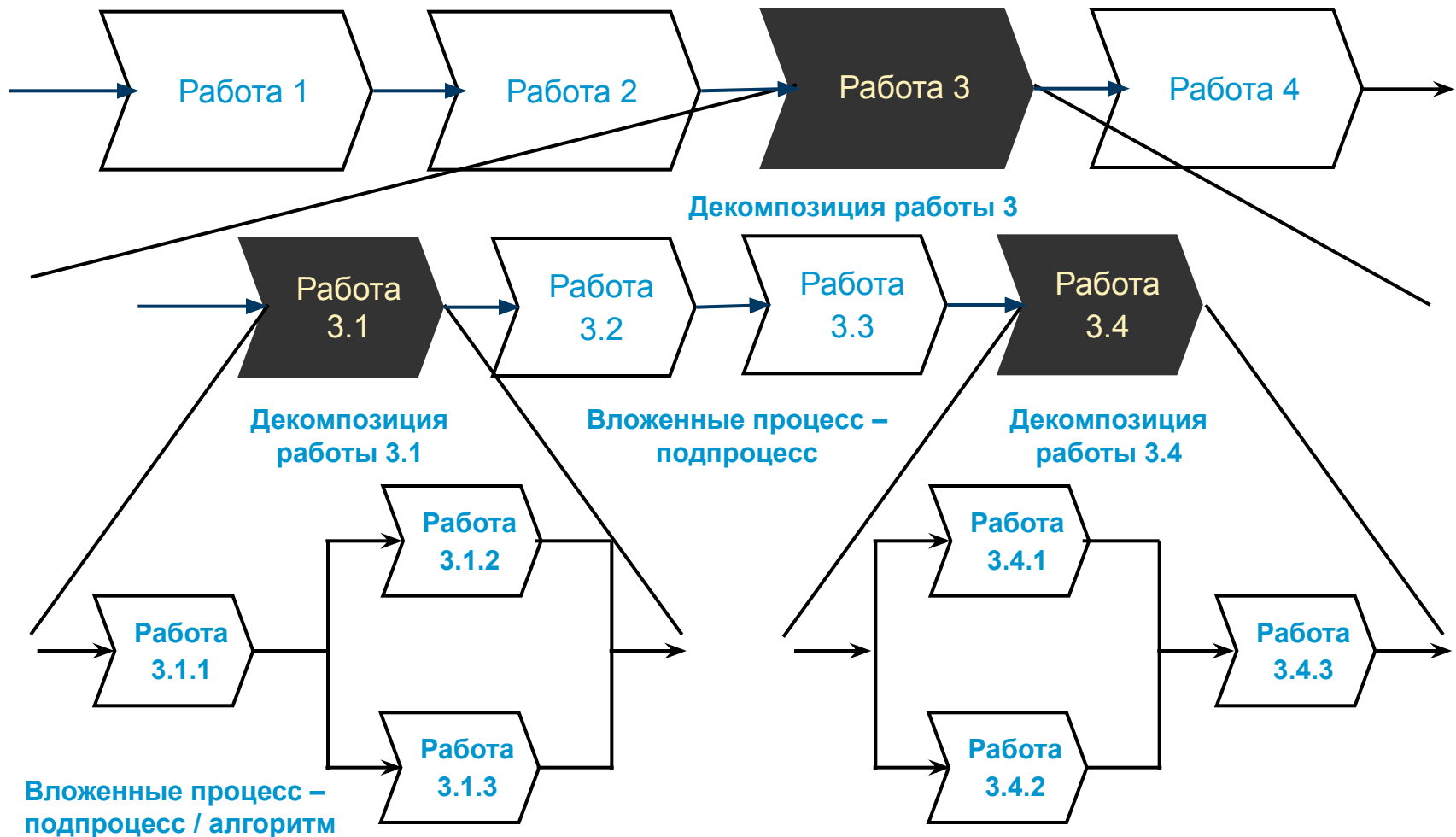


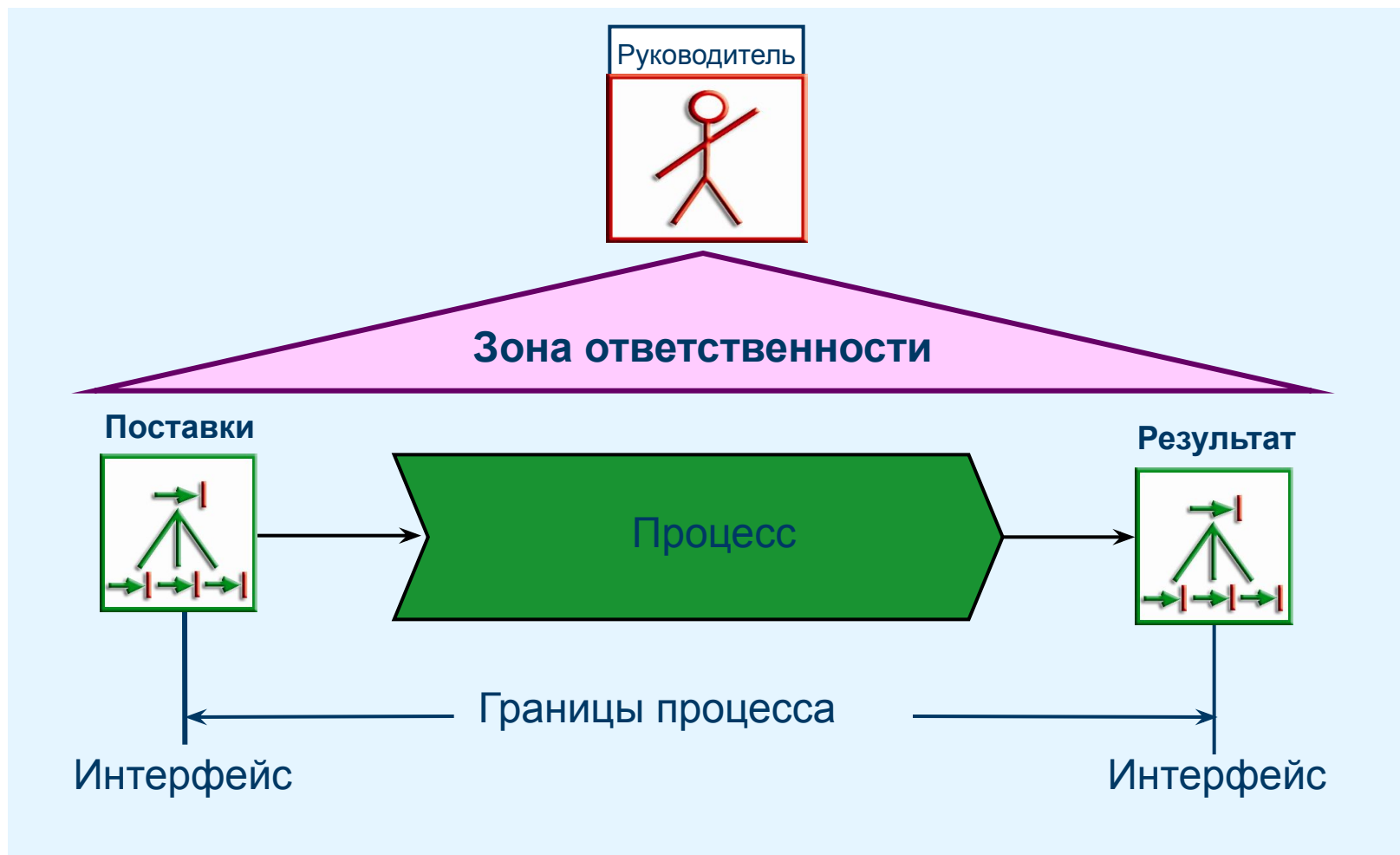
Шаг 4

Кто как и какие работы выполняет? Кто за что отвечает?

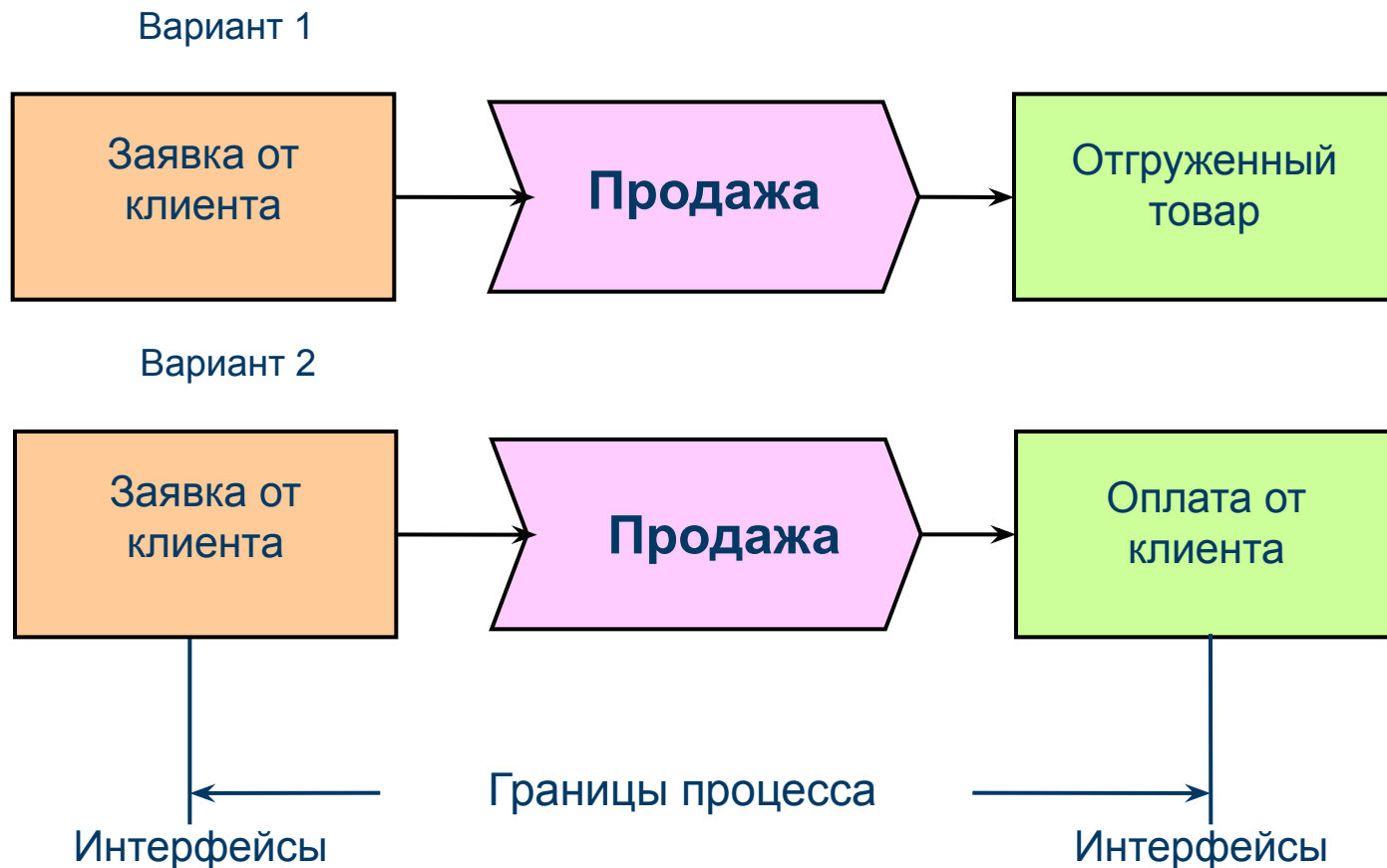


Шаг 5 Декомпозиция. Вложенные бизнес-процессы и алгоритмы





Границы процесса можно проводить по-разному



Процесс приготовления салата

Подготовить нож, доску для резки,
ложку и емкость для салата

Достать из холодильника
помидоры, огурцы и сметану

Вымыть овощи

Нарезать овощи

Перемешать
компоненты салата

Добавить специи,
сметану, перемешать

Подать салат

Алгоритм процесса

Подготовить нож,
доску для резки, ложку
и емкость для салата

Достать из холодильника
помидоры, огурцы и
сметану

Вымыть овощи

Нарезать овощи

Перемешать
компоненты салата

Добавить специи,
сметану, перемешать

Подать салат

1. Начало процесса
Согласовать с потребителем решение

2. Подготовить рабочее место

3. Достать ингредиенты

4. Доставить ингредиенты к рабочему
месту (транспортировка)

5. Вымыть овощи

6. Контролировать качество компонентов

7. Подготовить овощи к резке

8. Нарезать овощи

9. Контролировать качество

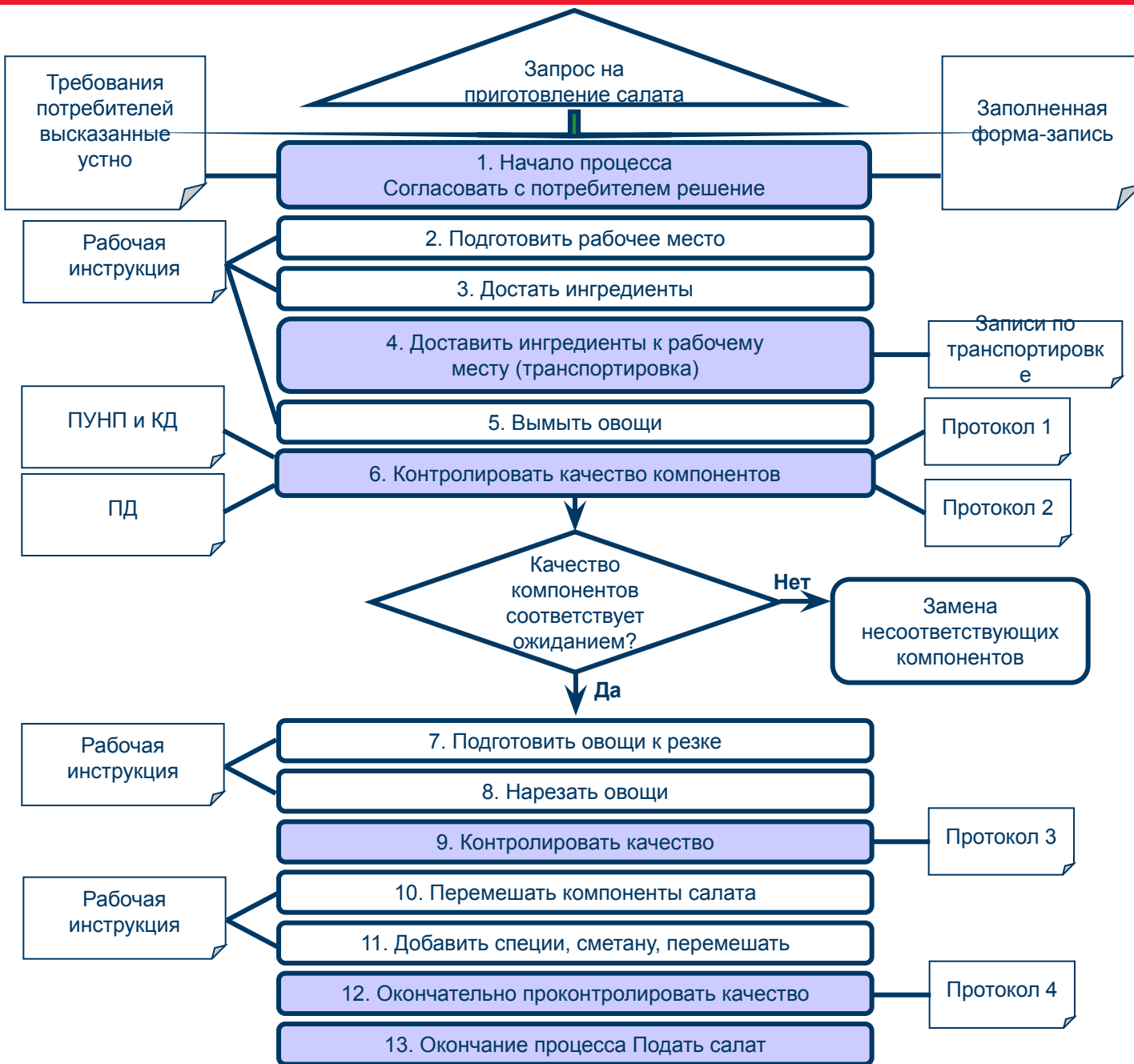
10. Перемешать компоненты салата

11. Добавить специи, сметану, перемешать

12. Окончательно проконтролировать качество

13. Окончание процесса Подать салат

Изображение процесса с указанием рождающихся документов



План действий

1. Организация

2-3. Обучение

Подготовка

4. Специализированный софт

5. Разработка модели «как
есть»

6-8. Разработка модели «как надо»

9. План перехода

Разработка

10. Адаптация и управление
изменениями решений

Внедрение

11. Эксплуатация и развитие

Благодарю за внимание!

Нурлан Байдильда
ТОО “Management technology”