

# Процессный подход к управлению организацией

Дедова Е., НП-301



# Литература.

1. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. — М.: РИА «Стандарты и качество», 2008. — 408 с
2. Стандарты ISO 9000.  
[http://ru.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9000](http://ru.wikipedia.org/wiki/ISO_9000)
3. Научные школы и направления менеджмента.  
<http://ru.wikipedia.org/>
4. Цикл Деминга.  
[http://pilotzone.ucoz.ru/index/processnyj\\_podkhod/0-15](http://pilotzone.ucoz.ru/index/processnyj_podkhod/0-15)
5. Дворников А. Процессный подход к управлению организацией.  
<http://www.betec.ru/index.php?id=6&sid=71>

# Направления менеджмента

## Подходы в управлении

Подход с позиций выделения различных школ: а) научного управления; б) административного управления; в) человеческих отношений и науки о поведении; г) науки управления или количественных методов.

Процессный  
подход

Системный  
подход

Ситуационный  
подход

При процессном подходе управление рассматривается как процесс - серия взаимосвязанных непрерывных действий. Эти действия называют управленческими функциями. Каждая управленческая функция тоже представляет процесс, потому что также состоит из серии взаимосвязанных действий. Процесс управления является общей суммой всех функций.

Под процессным подходом к организации и управлению деятельностью предприятия. понимается ориентация:

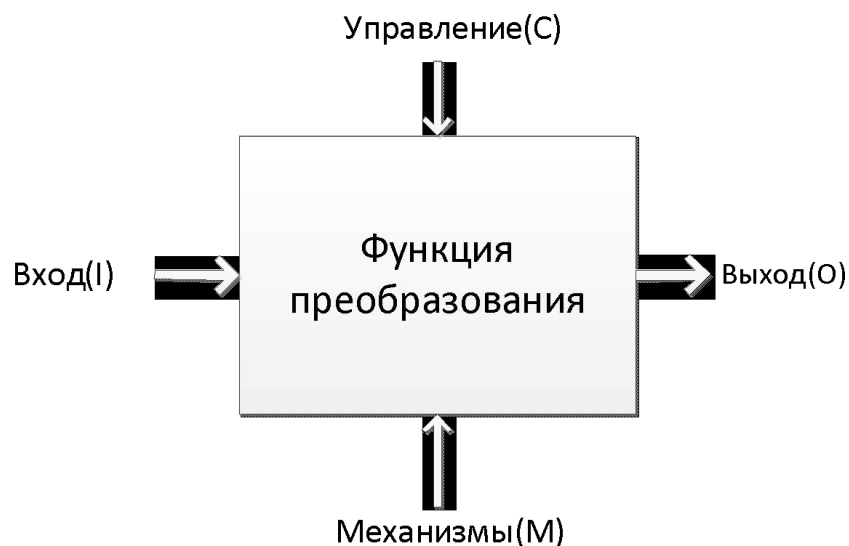
- ✓ деятельности предприятия на бизнес-процессы;
- ✓ системы управления предприятия на управление как каждым бизнес-процессом в отдельности, так и всеми бизнес-процессами предприятия;
- ✓ системы качества предприятия на обеспечение качества технологии выполнения бизнес-процессов.



*Процессный подход* ориентирован, в первую очередь, не на организационную структуру предприятия, а на *бизнес-процессы*, конечными целями которых является создание продуктов или услуг, представляющих ценность для внешних или внутренних потребителей.

В рамках процессного подхода любое предприятие рассматривается как *бизнес-система*, которая представляет собой связанное множество бизнес-процессов, конечными целями которых является выпуск продукции или услуг.

Структура  
бизнес-процесса

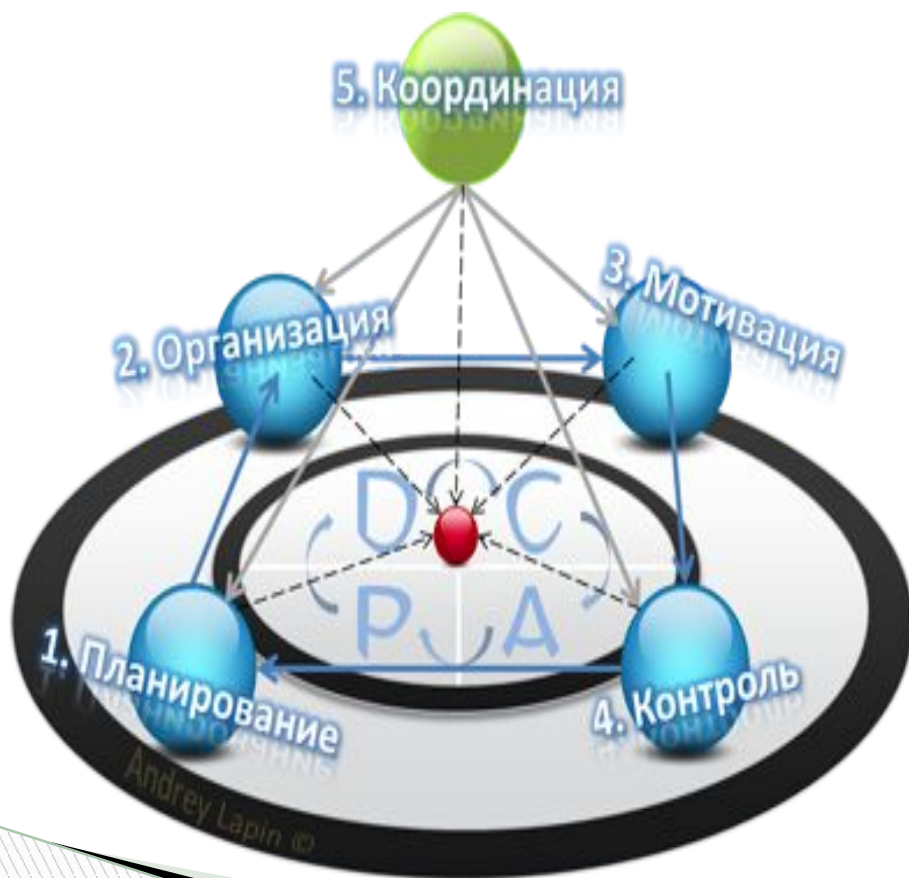


# Реализация процессного подхода



Идеология процессного подхода в соответствии с ISO семейства 9000 версии 2000г.

Цикл PDCA — это модель, известная как цикл Деминга «ПЛАНИРОВАНИЕ-ВЫПОЛНЕНИЕ-ПРОВЕРКА-ДЕЙСТВИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ», может быть применена ко всем процессам.



- ✓ (P) Planning — ПЛАНИРОВАНИЕ: установление целей и процессов, требуемых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителя и политиками организации;
- ✓ (D) Do — ВЫПОЛНЕНИЕ: внедрение процессов;
- ✓ (C) Checking the results — ПРОВЕРКА: мониторинг и измерение процессов и продукции, исходя из политик, целей, требований к продукции, а также отчетов по результатам;
- ✓ (A) Act — ДЕЙСТВИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ: проведение мероприятий по постоянному улучшению рабочих процессов.

## Преимущества:

- возможность оптимизации системы управления;
- возможность быстрой реакции и адаптации к изменениям;
- сосредоточенность управления на стратегических процессах;
- разработка чётко установленного порядка в разработке, согласовании, утверждении и ведении документации;
- единой системы управления организацией;
- упрощается обмен информацией между подразделениями и устраняется обособленность подразделений и должностных лиц.

## Недостатки:

- сложность реализации процессного подхода;
- необходимость освоения сотрудниками компании новых навыков и знаний.