

УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

1. Сущность, цели и функции управления бизнес-процессами

2. Система управления процессами

3. Принципы административного управления бизнес-процессами

Сущность управления

Управление есть осуществление совокупности воздействий на объект, выбранных из множества возможных воздействий на основании программы управления и информации о поведении объекта и состояний внешней среды и направленных на поддержание или улучшение функционирования объекта для достижения заданной цели.

Управление как отношение

Управление – определенный тип взаимодействия, существующий между двумя субъектами, один из которых в этом взаимодействии находится в позиции субъекта управления, а второй – в позиции объекта управления.

Управление бизнес-процессами как составная часть «управления организацией»

Процессы не обеспечивают достижения целей случайно или автоматически – необходимо постоянное и эффективное управление процессами.

Управление процессами относится ко всем процессам внутри организации, и все менеджеры должны усвоить принципы, концепции, подходы и технологии управления процессами.

Под операционным менеджментом понимают область менеджмента, непосредственно связанную с процессами и технологиями производства товаров и услуг.

Управление процессами

- позволяет сократить затраты;
- может увеличить доходы;
- может сократить потребности в инвестициях;
- может стимулировать инновации.

Сущность управления бизнес-процессами

Менеджмент бизнес-процессов – это эффективное и результативное достижение целей организации посредством исследования, планирования, организации, координации и контроля над бизнес-процессами.

Системное управление бизнес-процессами – это целостная, «от начала до конца», ориентированная на результат, координация рабочей деятельности с целью создания и доставки покупателю повышенной ценности.

Кроссфункциональный менеджмент (КФМ) позволяет управлять бизнес-процессом за пределами традиционных границ областей функционирования различных подразделений бизнеса. Суть КФМ заключается в координации деятельности различных подразделений и создании синергии между ними с целью достижения высших кроссфункциональных целей и реализации общей политики фирмы.

Управление как функция

Управление – есть функция системы, направленная либо на сохранение ее основного качества (т.е. совокупности свойств, утеря которых приводит к разрушению системы), либо на выполнение некоторой программы, обеспечивающей устойчивость функционирования и достижения определенной цели.

Функции управления бизнес-процессами

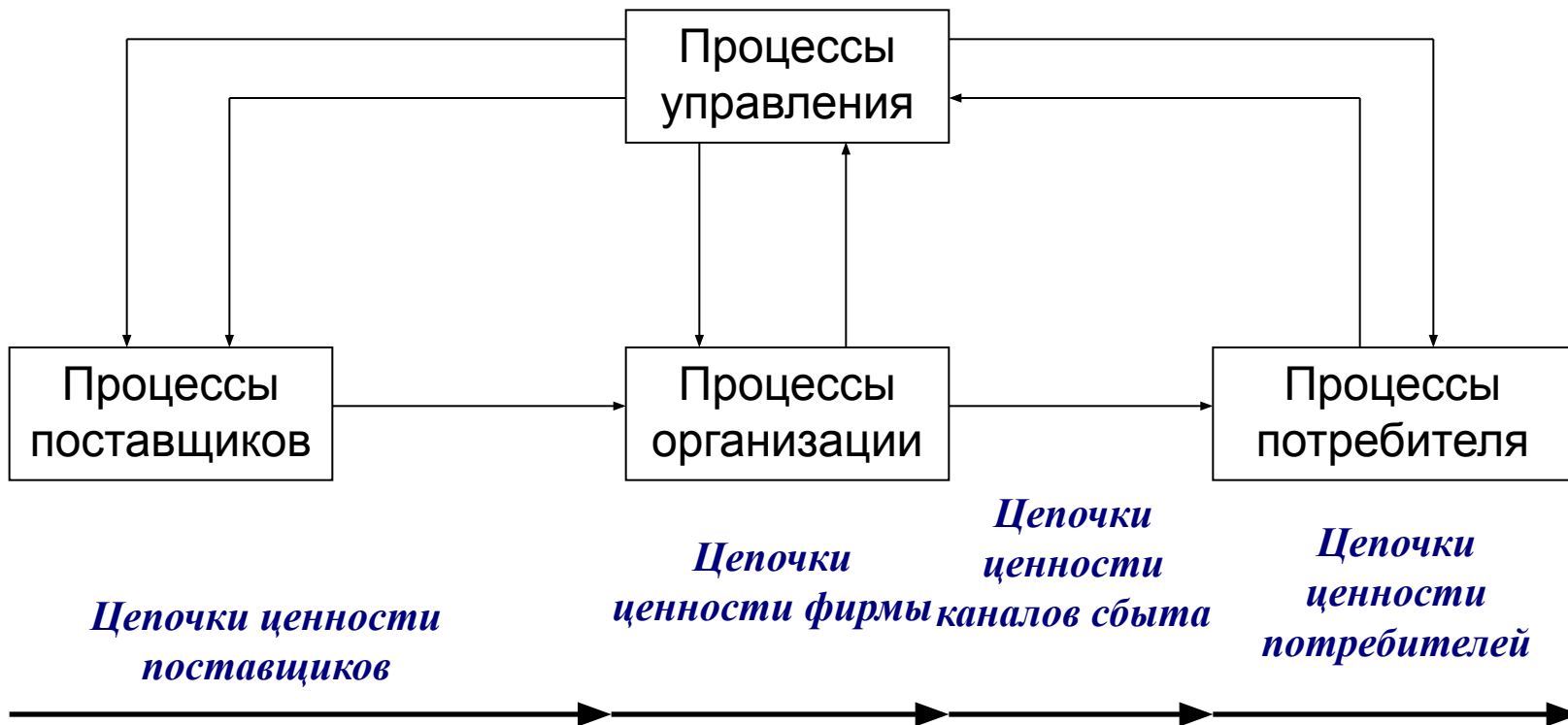
Основные функции управления	Конкретные функции управления	Обеспечивающие функции управления	Специальные функции управления
Исследование Планирование Организация Активизация Координация Контроль Регулирование	Управление П и Р Управление закупками Управление производством и предоставлением услуг Управление сбытом Управление послепродажной деятельностью	Управление персоналом Управление документооборотом Управление инфраструктурой	Управление содержанием Управление ценностью и стоимостью Управление продолжительностью Управление качеством Управление рисками

Система управления

Управление может осуществляться только в том случае, если существует реально действующая система, решающая задачи управления.

- Кибернетическая модель системы управления бизнес-процессом.
- 4-х компонентная модель системы управления (Г. Попов)
- Система управления О. Виханского, А. Наумова.
- BPMS (система управления бизнес-процессами)

Кибернетическая модель системы управления бизнес-процессами



4-х компонентная модель системы управления

I



II



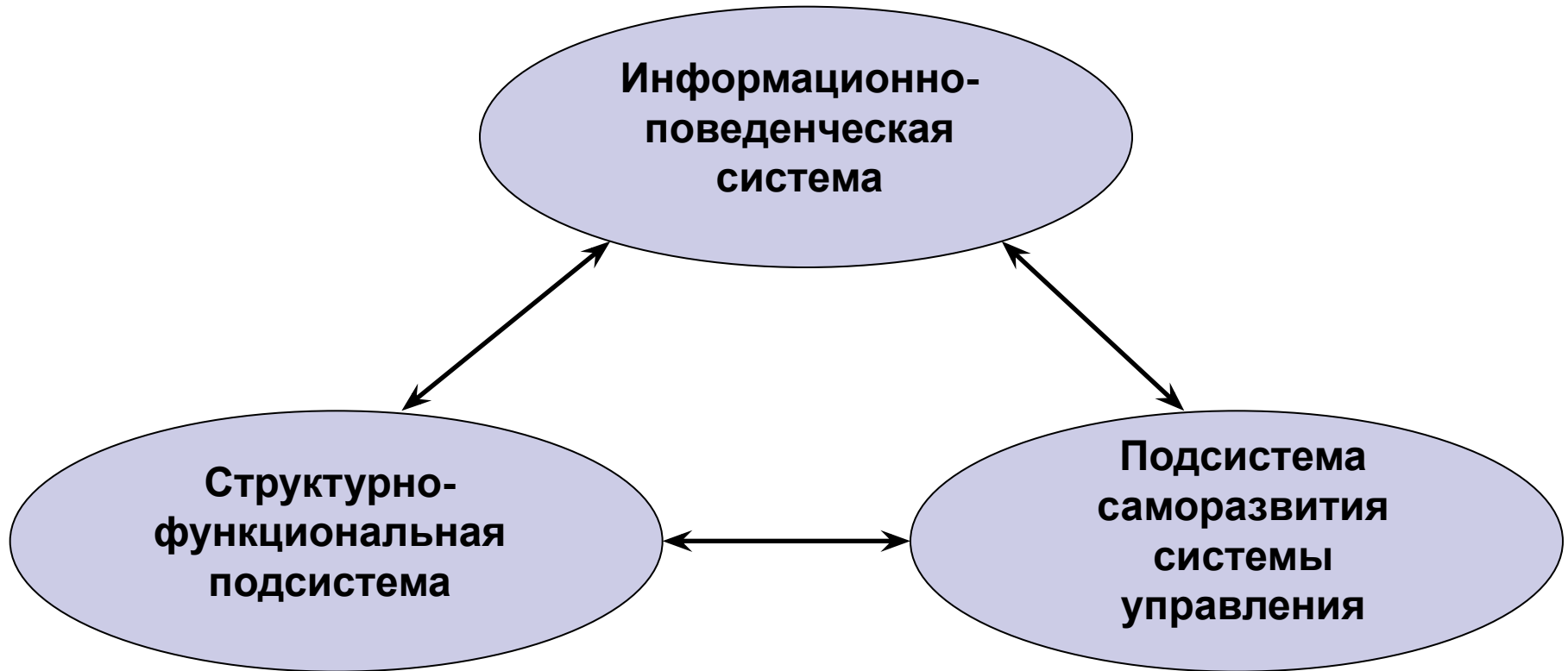
III



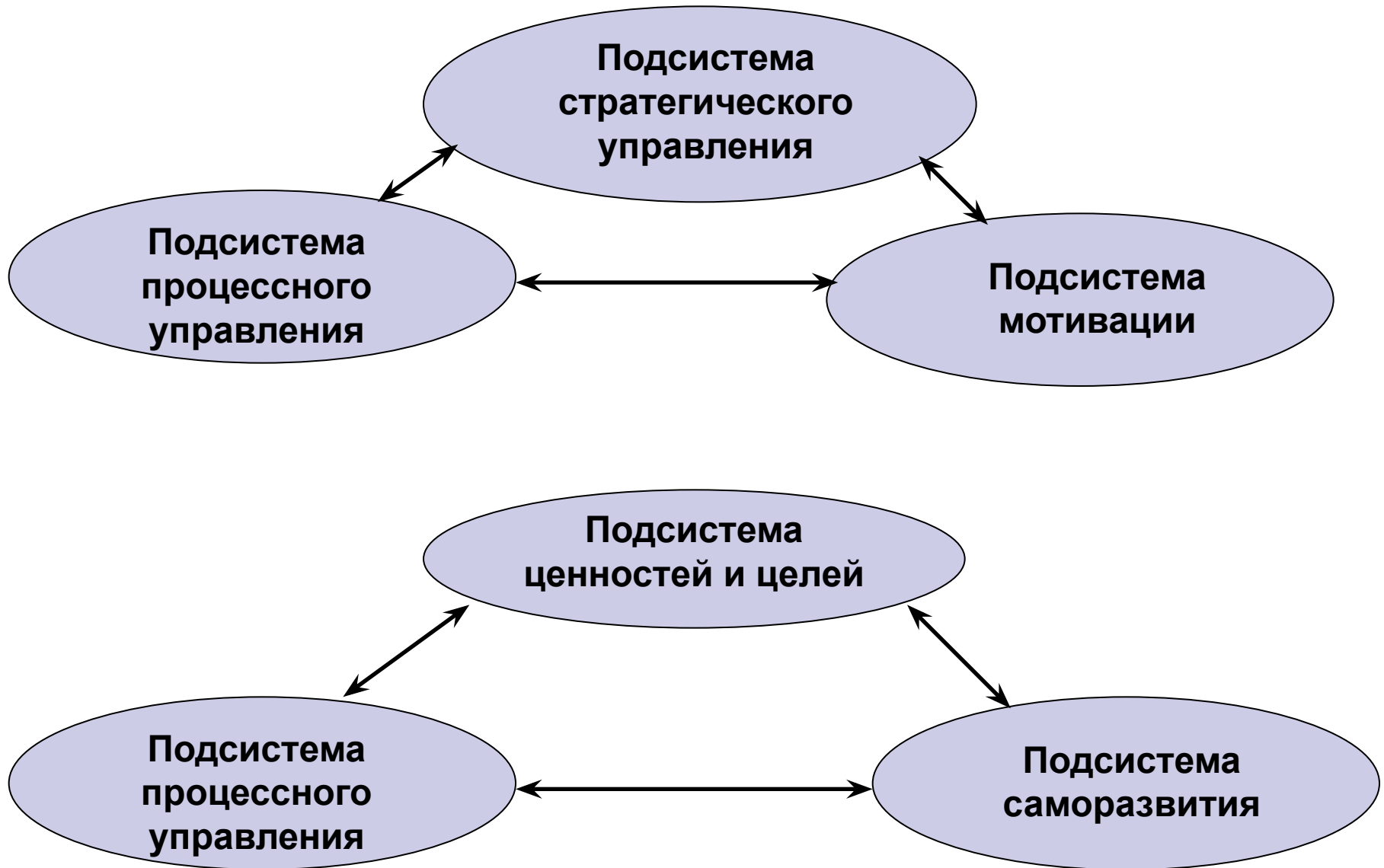
IV



Система управления О. Виханского и А. Наумова



Система, ориентированная на управление процессами



Основные элементы системы управления бизнес-процессами

Уровни системы управления	Решения и ответственность	Процессы	Показатели	Инструменты управления
Подсистема ценностей и целей	Стратегические решения. Высший менеджмент	Целеполагание	Миссия и видение бизнеса и каждого бизнес-процесса.	Семь стратегических методов управления
Подсистема управления процессами	Тактические решения. Директор по бизнес-процессам. Владельцы бизнес-процессов	Оперативное управление производством	Сбалансированная система показателей.	Семь новых
Подсистема саморазвития	Команда бизнес-процесса. Лидеры групп.	Постоянное улучшение	Сбалансированная система показателей.	Семь статистических инструментов

Концепция ВРМ (Г. Смит, П. Фингар)

- Управление бизнес-процессами в масштабе всей организации
- Управление по всем этапам жизненного цикла продукта
- Использование инструментов статистического контроля
- Стандартизация посредством моделирования бизнес-процессов
- Автоматизация бизнес-процессов
- Использование технологии Balanced Scorecard (сбалансированная система показателей)
- Использование концепции «колеса Деминга» для совершенствования бизнес-процессов
- Нарастающее преобразование
- Проектирование бизнес-процессов «сверху вниз» и «снизу вверх»