

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ

АСТРА АНЖЕЛИКА АЛЕКСАНДРОВНА

Подходы к анализу процессов

Часть 1. Методы качественного анализа.

Качественный анализ процессов на основе
субъективных оценок

КЛАССИФИКАЦИЯ ПОДХОДОВ К АНАЛИЗУ ПРОЦЕССОВ



1 SWOT-анализ процесса

Что такое SWOT – анализ?

Расшифровка аббревиатур SWOT - анализа:

S= Strengths, сильные стороны;

W=Weaknesses, слабые стороны;

O=Opportunities, возможности;

T=Threats, угрозы.

1 SWOT-анализ процесса

Простая форма

S	W
O	T

Усложненная форма

Фактор	Стороны	
	Сильная	Слабая
Возможность		
Угроза		

1 SWOT-анализ процесса

Пример SWOT-анализа процесса

Сильные стороны	Слабые стороны
<ol style="list-style-type: none">1. Есть руководитель — лидер.2. Высокое качество продукции процесса.3. Наличие квалифицированных кадров.4. Высокая степень автоматизации	<ol style="list-style-type: none">1. Клиенты не удовлетворены сроками поставки продукции.2. Частичное дублирование функций.3. Нет системы измерения показателей эффективности процесса.4. Нет должностных инструкций на ряд исполнителей
Возможности	Угрозы
<ol style="list-style-type: none">1. Повышение эффективности за счет внедрения системы CRM.2. Снижение накладных расходов.3. Сокращение сроков выполнения заказов за счет дальнейшей автоматизации	<ol style="list-style-type: none">1. Потеря клиентов вследствие длительных сроков поставки.2. Снижение качества продукции.3. Большая зависимость от личностей исполнителей процесса

Как Вы думаете, какой процесс описан?

1 SWOT-анализ процесса

Алгоритм SWOT-анализа процесса:

1. анкетирование руководителей и специалистов организации;
2. обработка результатов анкетирования
 - ✓ оценка количества сходных по смыслу ответов
 - ✓ формирование рейтинга ответов;
3. построение таблицы SWOT-анализа процесса.

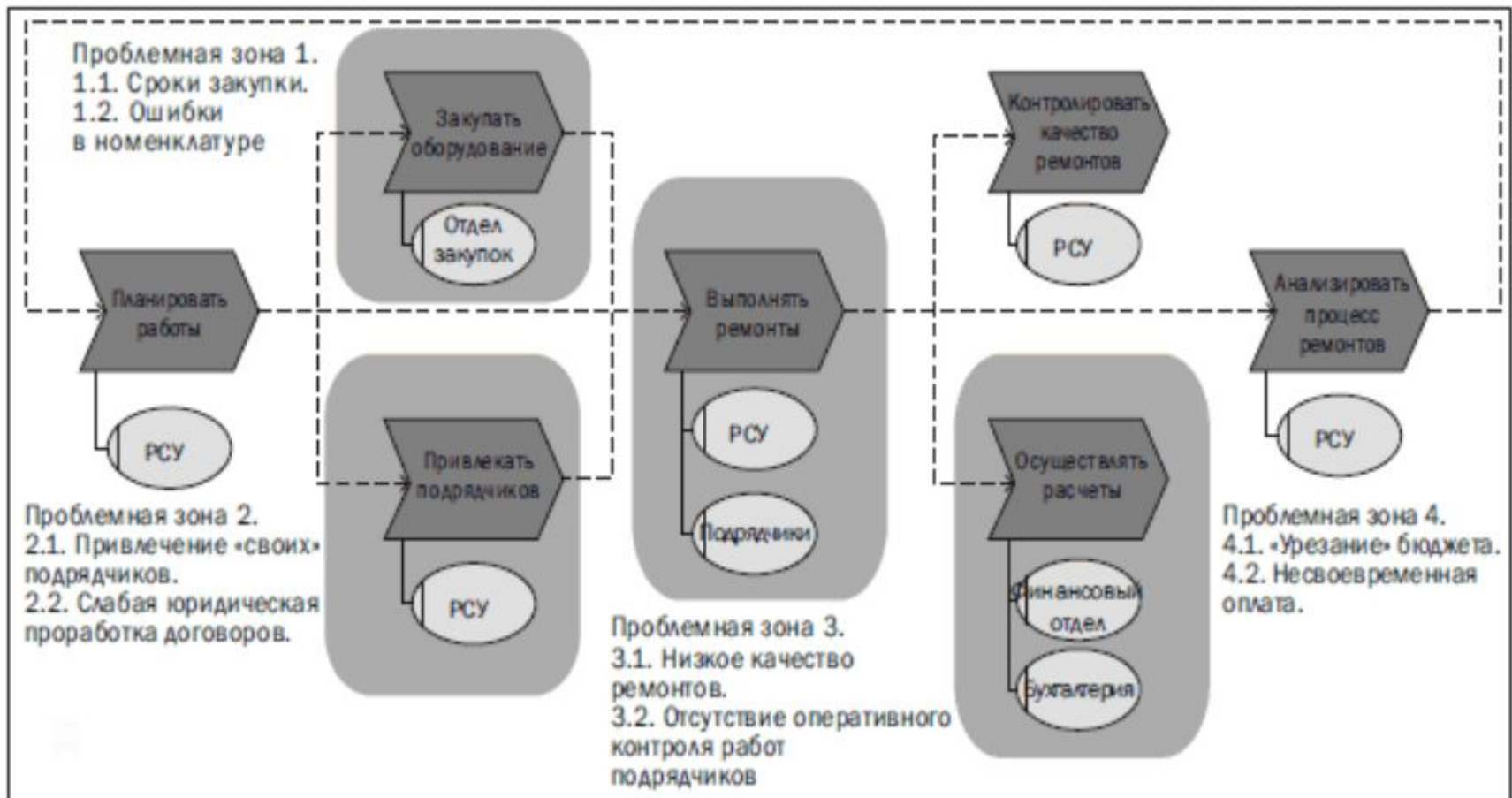
SWOT-анализ — это инструмент для **качественной предварительной оценки** процесса. Полученные на его основе данные база для выяснения причин низкой эффективности процесса и определения характеризующих его показателей.

2 Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей

Для выявления проблемных областей формируется укрупненная схема процесса, на которой отображаются основные группы выполняемых функций и их исполнителей. Выявление проблемных областей осуществляется путем интервьюирования руководителей и сотрудников, участвующих в рассматриваемом процессе. После этого на схеме указываются проблемные области и их краткая характеристика.

2 Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей

Пример выделения проблемных областей. Процесс ремонта оборудования РСУ строительного предприятия



2 Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей

Результаты анализа выделения проблемных областей – база выполнения проекта реорганизации процессов. Так, например, информация о наличии проблем по выполнению ремонтных работ далее прорабатывается более детально с помощью инструментов выявления причин для того, чтобы получить ответы на вопросы: каков порядок выполнения ремонтов, как и кем отпускаются материалы и запасные части, как ведется учет, кто отвечает за контроль смет, кто оперативно управляет процессом и т. д. Выделение проблемных областей, таким образом, является средством акцентирования внимания руководителей и экспертов на определенных фрагментах процесса.

3 Ранжирование процессов на основе субъективной оценки

Ранжирование процессов выполняется на подготовительной стадии проекта, когда необходимо дать характеристику каждому крупному процессу организации и принять решение, какие из них следует улучшать в первую очередь.

Существует несколько подходов к ранжированию процессов. Рассмотрим простейший подход.

3 Ранжирование процессов на основе субъективной оценки

1. На первом этапе составляем перечень основных процессов организации.
2. Формируем таблицу

Важность процесса/состояние процесса	Высокая эффективность	Средняя эффективность	Низкая эффективность
Очень важный процесс	Процесс 1	—	Процесс 2
Важный процесс	Процесс 6	Процесс 3	—
Второстепенный процесс	Процесс 5	Процесс 7	Процесс 4

3 Ранжирование процессов на основе субъективной оценки

Важно!!!! Ранжирование процессов субъективно.
Долгосрочные проекты по улучшению деятельности организации не могут базироваться исключительно на использовании данного метода анализа. Он обычно применяется при проведении семинаров-тренингов для руководителей, совещаний, мозговых штурмов, цель которых состоит в осуществлении быстрого анализа ситуации с процессами предприятия на основе качественных показателей.

Список использованной литературы

1. Репин В. В., Елиферов В. Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / Владимир Репин, Виталий Елиферов. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 544 с.
2. SWOT-анализ предприятия: что это такое и как его делать. Сайт cleverence.ru. Электронный ресурс. – Режим чтения:
<https://blog.iteam.ru/swot-analiz-predpriyatiya-cto-eto-takoe-i-kak-ego-delat/>