

## Презентация

# «Стандарт качества организации работы по управлению бизнес-процессами в кредитных организациях»

Докладчик:  
Радченко Татьяна Васильевна  
Главный бухгалтер,  
Председатель Комитета  
банковских технологий  
ЗАО АКБ «НОВИКОМБАНК»

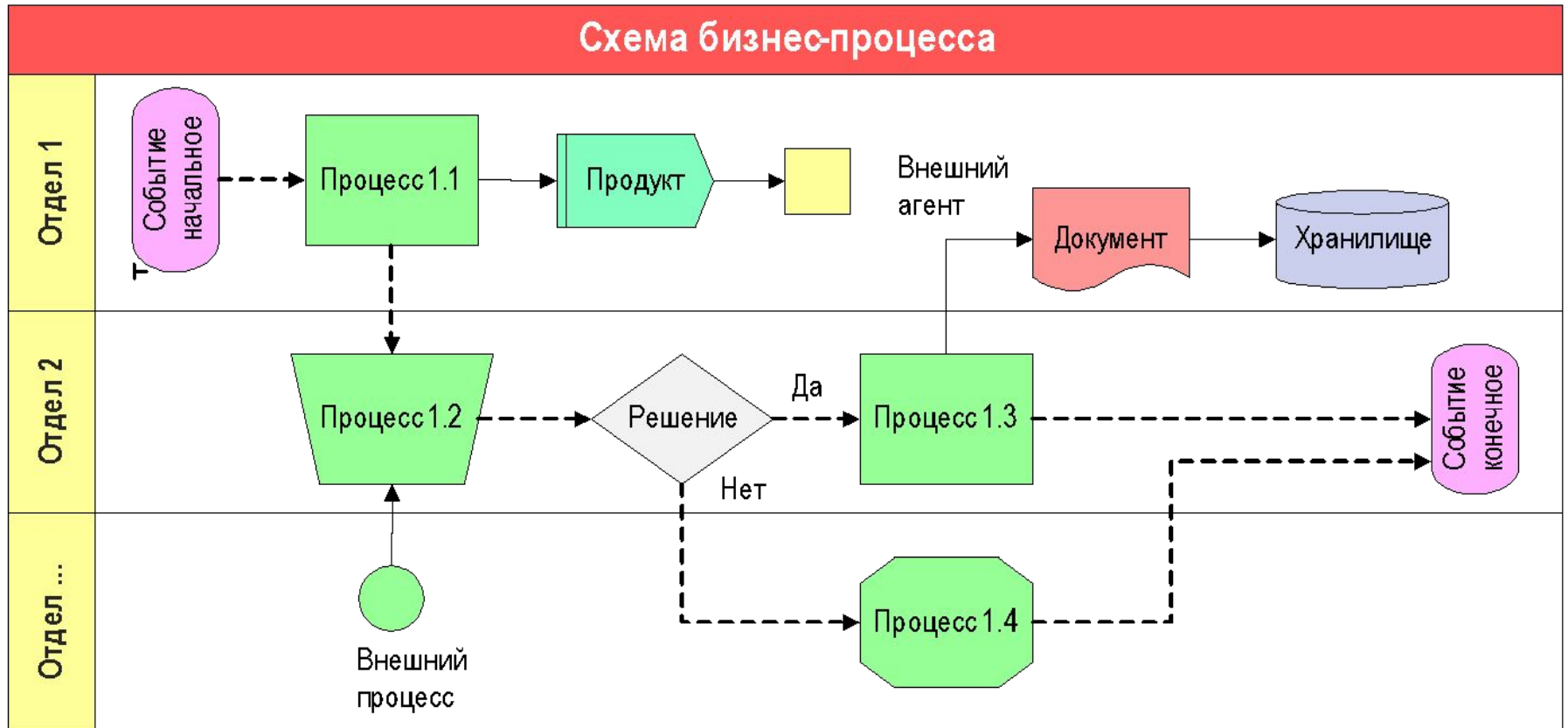
г. Уфа

# Управление бизнес-процессами

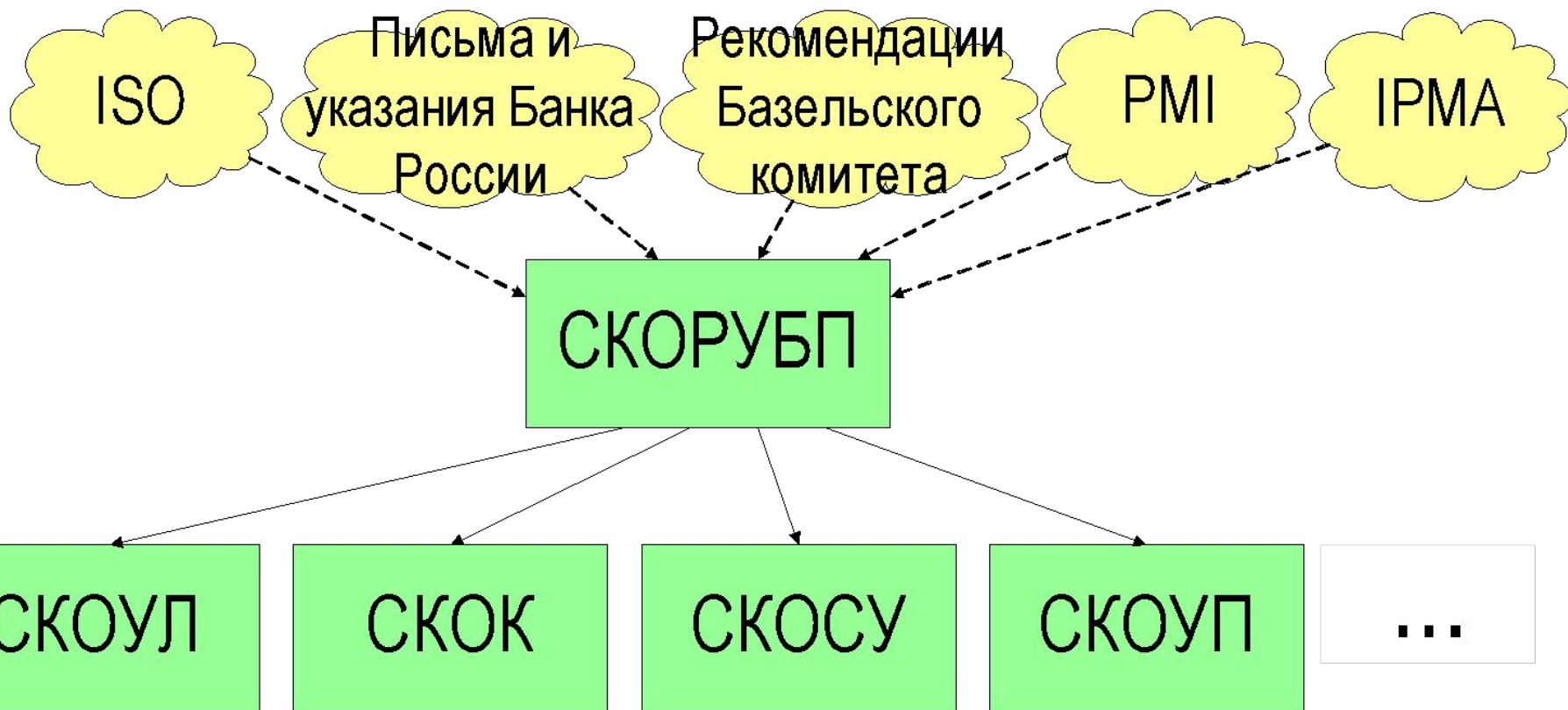
## Перечень бизнес-процессов банка первого уровня



# Описание бизнес-процесса

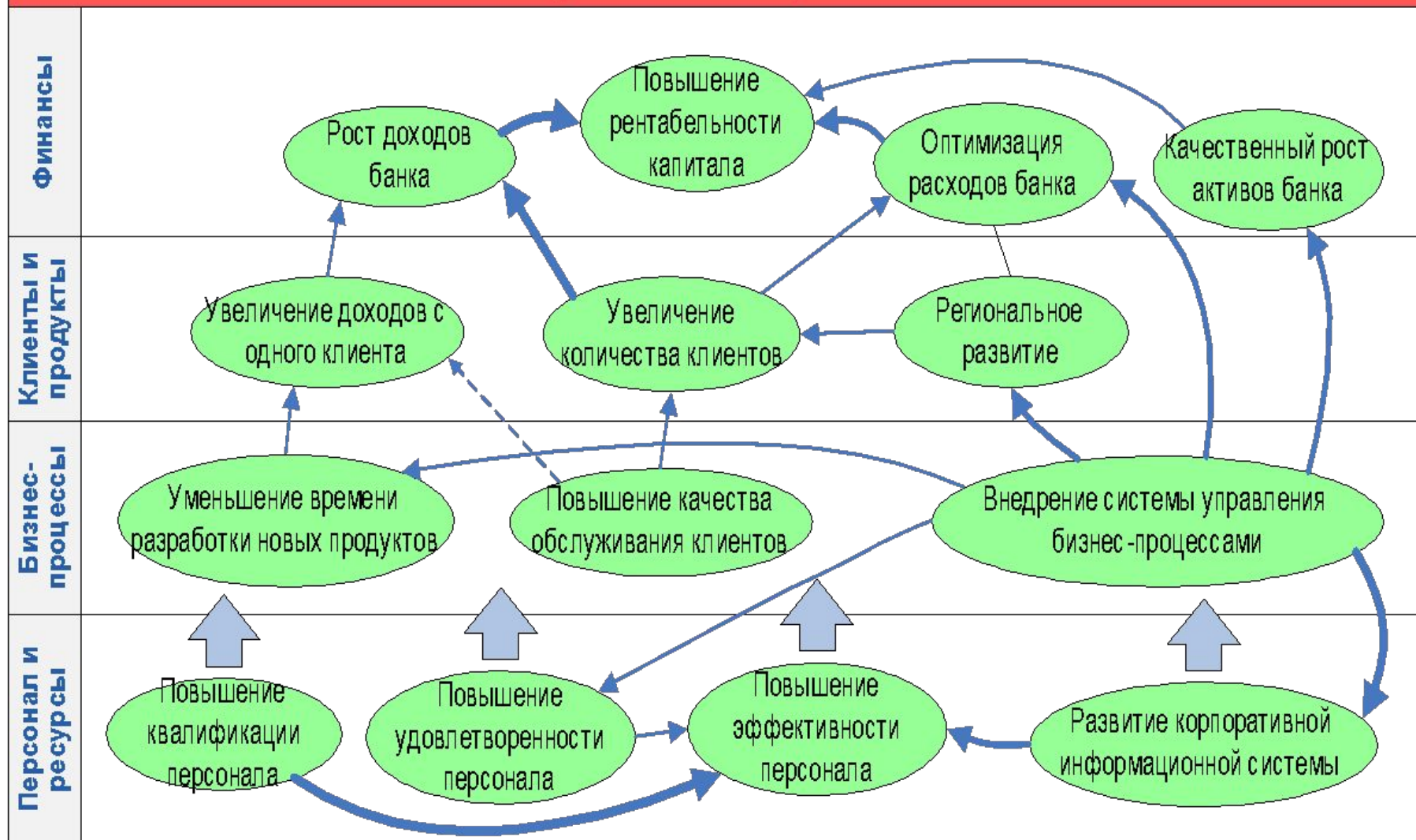


# Метастандарт СКОРУБП - Стандарт Стандартов

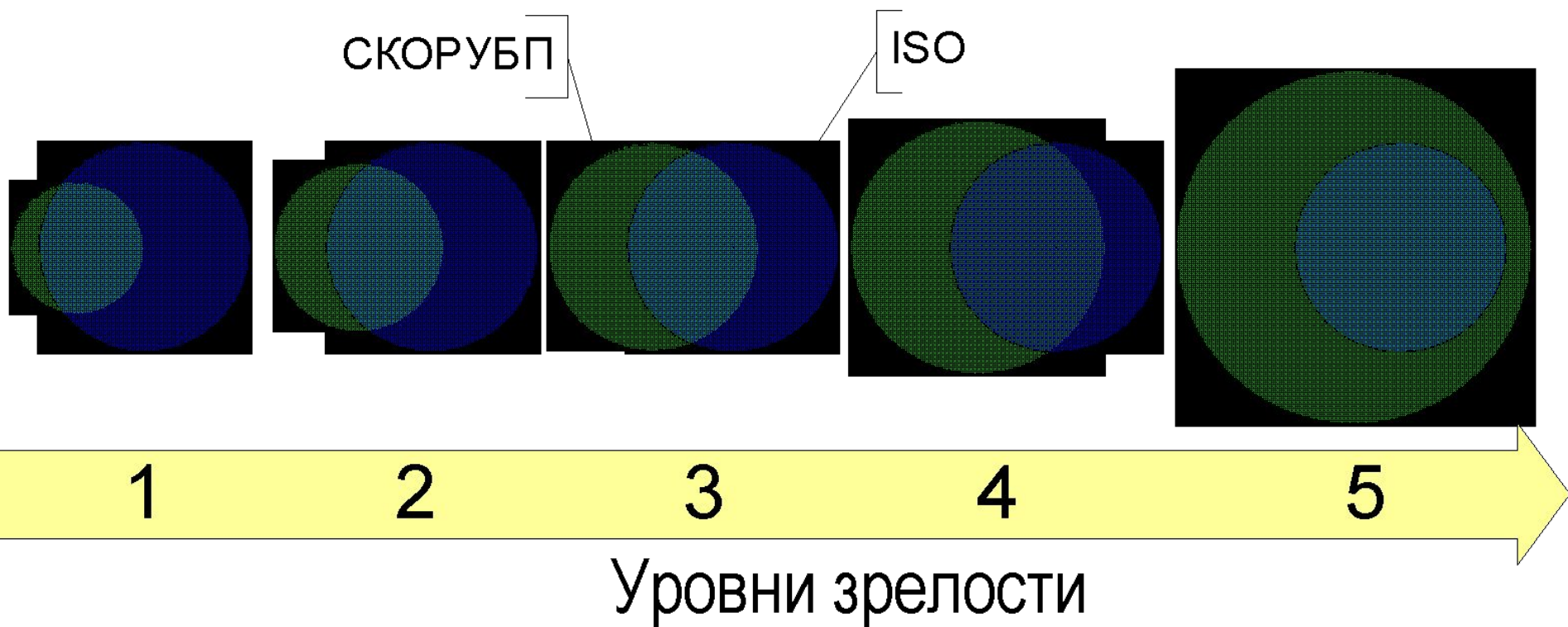


# Стратегическая карта BSC

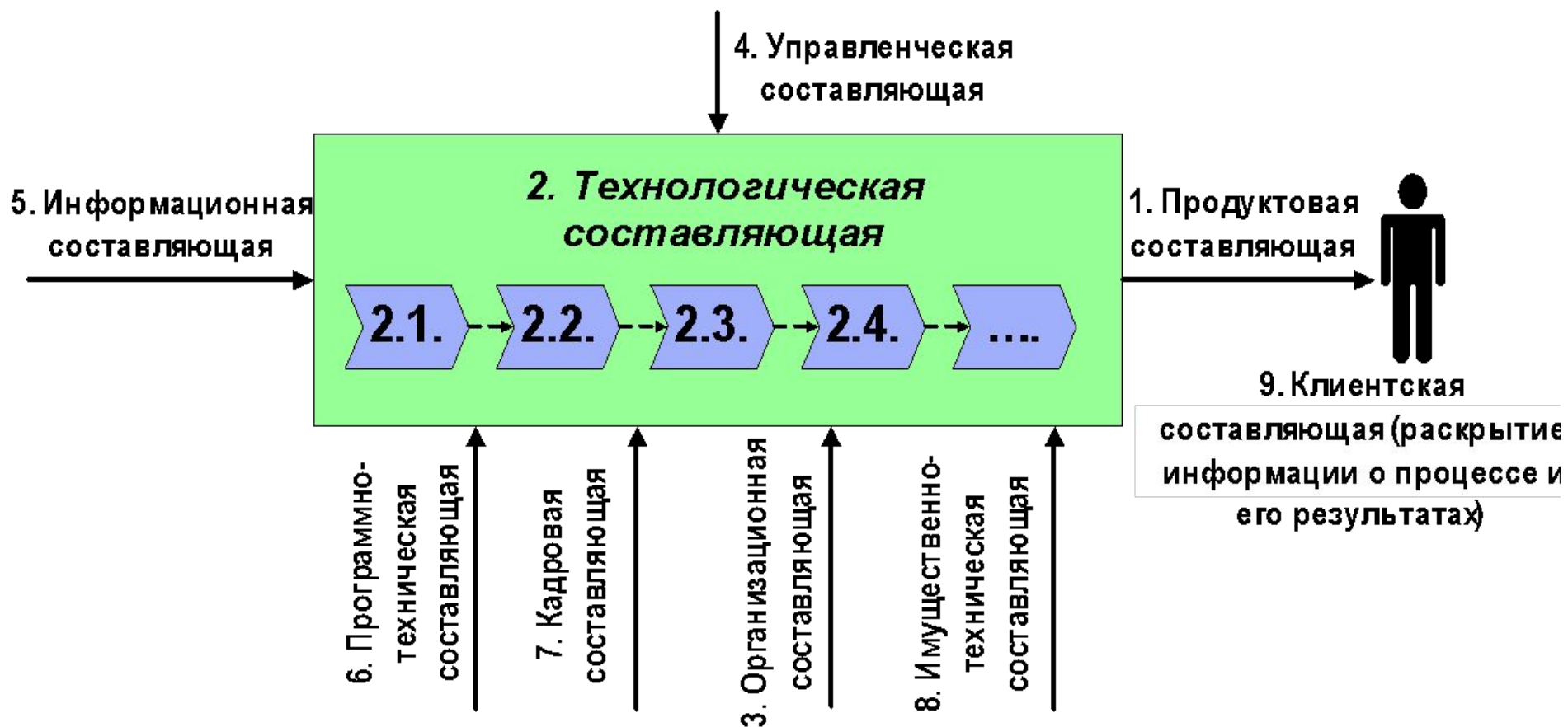
## Стратегическая карта BSC



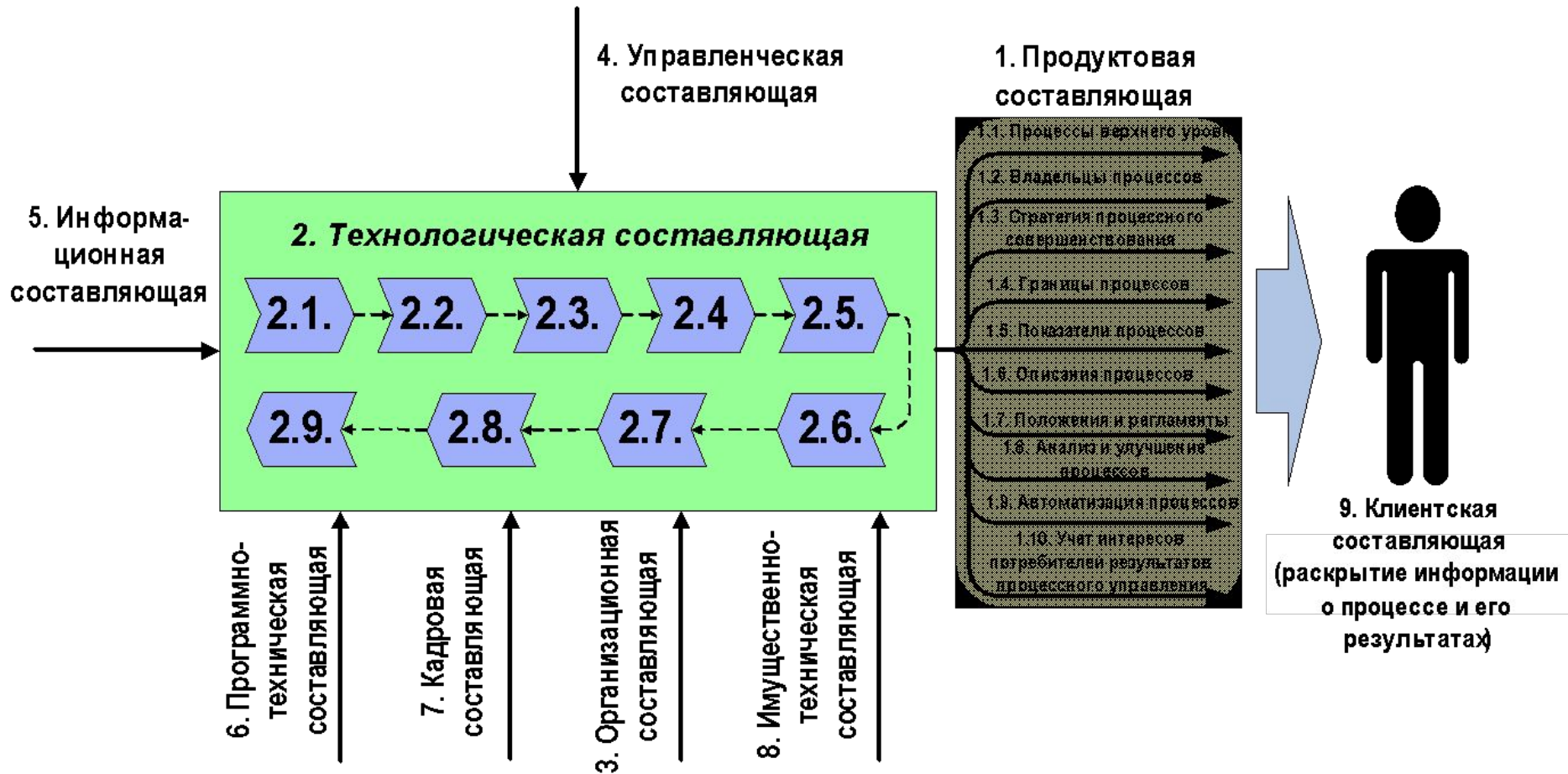
Взаимосвязь стандарта качества организации работы по управлению бизнес-процессами (СКОРУБП) в кредитных организациях с международными стандартами серии ISO 9000



# Структура методологии стандартизации АРБ

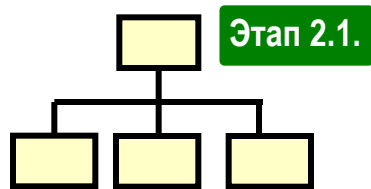


# Структура Стандарта качества организации работы по управлению бизнес-процессами в кредитных организациях

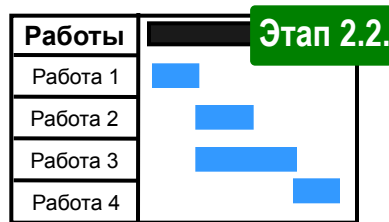




# Структура Технологической составляющей (№2) стандарта



2.1. Формирование комитета по управлению процессами

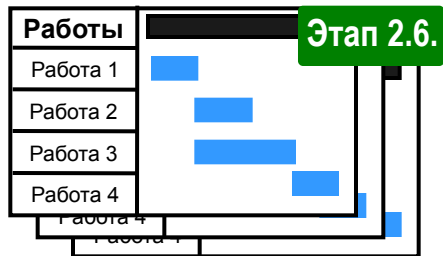


2.2. Долгосрочное планирование управления процессами

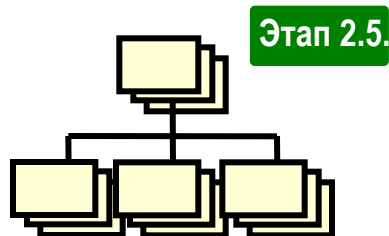


2.3. Обучение персонала и техническое обеспечение по управлению процессами

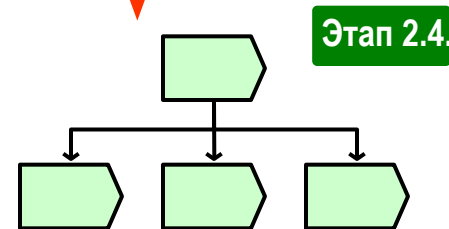
Этап 2.3.



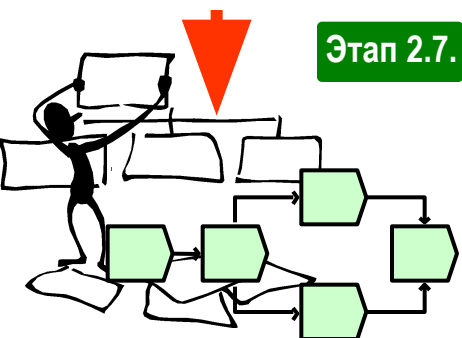
2.6. Планирование описания и улучшения процессов



2.5. Формирование процессных команд по описанию и оптимизации процессов



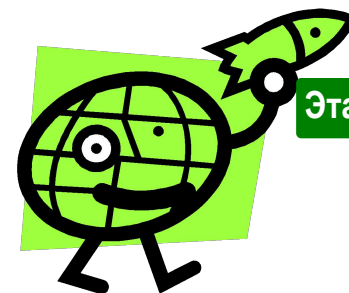
2.4. Выделение и ранжирование процессов, выбор процессов и показателей для улучшения



2.7. Описание и оптимизация процессов



2.8. Разработка и актуализация положений и регламентов



2.9. Внедрение и опытная эксплуатация новых процессов

# Разработка Матрицы требований по составляющим процесса и уровням зрелости в разработочном формате

Требования (с указанием номеров сопроводительных слайдов)			Уровни зрелости					
			0 – «Нулевой»	1 – «Начальный»	2 – «Повторяемый»	3 – «Определенный»	4 – «Управляемый»	5 – «Оптимизированный»
<b>1. Продуктовая составляющая</b>								
<b>1.1.</b>	<b>Процессы верхнего уровня</b>		<b>Применение требований к уровням</b>					
1.1.1.	Выделены бизнес-направления	Слайд 4			+	+	+	+
1.1.2.	Выделены основные процессы первого уровня	Слайд 5				+	+	+
1.1.3.	Выделены вспомогательные процессы первого уровня						+	+
1.1.4.	Система выделенных процессов является полной и содержит все основные и вспомогательные процессы (обеспечивающие, управления и развития)	Слайд 6						+
1.1.5.	Разработаны дерево и сеть процессов глубиной не менее двух уровней							+
<b>1.2.</b>	<b>Владельцы процессов</b>		<b>Применение требований к уровням</b>					
1.2.1.	Разработана диаграмма оргструктуры	Слайд 7			+	+	+	+
1.2.2.	Диаграмма организационной структуры соответствует соглашению по моделированию	Слайд 8						+
1.2.3.	Определены владельцы и участники процессов	Слайд 9					+	+
1.2.4.	Владельцы наделены полномочиями, соответствующими ответственности	Слайд 10						+

# Литература

1. Международный стандарт ИСО 9000-2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
2. Международный стандарт ИСО 9001-2000 «Система менеджмента Качества. Требования»
3. Международный стандарт ИСО 9004-2000 «Системы менеджмента Качества. Руководящие указания по улучшению деятельности»
4. Руководство к Своду знаний по управлению проектами (Руководство PMBOK®) Третье издание ©2004 Project Management Institute.
5. Международные требования к компетентности специалистов по управлению проектами: IPMA Competence Baseline (ICB), версия 3.0 (2006 года издания)
6. Письма и указания Банка России, рекомендации Базельского комитета по банковскому надзору о совершенствовании корпоративного управления в кредитных организациях
7. Хаммер М., Чампи Дж. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе., СПб.: Изд. СПб ун-та, 1997
8. Робсон М., Уллах Ф. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес-процессов., М.: Аудит, 1997
9. Бьерн Андерсен, Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования., М.: Стандарты и качества, 2003
10. Ковалев С.М., Ковалев В.М. Секреты успешных предприятий: бизнес-процессы и организационная структура. Издание второе переработанное и дополненное, М.: БИТЕК (Бизнес-инжиниринговые технологии), 2009

**Спасибо за внимание!**