

ПРОГРАММА КУРСА

Оптимизация бизнес процессов.

15 - 16 ноября 2022 г.

Бизнес анализ. Выявление проблем.

Решение. Инструменты.

Программа 16 академических часов, 4 практических задания

День 1

1. Организация как открытая система

10:00 – 11:00

- Цепочка добавленной стоимости
- Инструменты перевода целевых показателей в управление бизнес-процессами
- Оптимизация ключевых бизнес-процессов в поддержку стратегии

2. Взвешенная матрица (KPI, КФУ, бизнес процессы) и стратегическая карта

11:00 – 12:00

3. Операционный менеджмент

12:00 – 13:00

- Функциональный и процессный (целевой) подходы в управлении
- Оптимизация бизнес-процессов и управление качеством продуктов, поиск и аналитика проблем
- «Тушение пожаров» и непрерывное систематическое совершенствование
- Модель внешней и внутренней среды
- Процессное пространство компании, карта основных бизнес-процессов
- Стандарты (СМК ИСО, ЦДС и т.п.)

Практика 1. Карта основных бизнес-процессов.

12:30 – 13:00

4. Бизнес-процессы. Основные понятия.

14:00 – 15:00

- Что такое бизнес-процесс?
- Иерархия и классификация процессов
- Атрибуты бизнес-процессов
- Цель процесса
- Критерии оценки эффективности процесса. KPI процесса
- Общие требования к процессам предприятия: стандарты, ресурсы, участники, входы и выходы

5. Аудит описание и моделирование бизнес-процессов

15:00 – 16:00

- Современное применение описания бизнес-процессов
- Визуализация структуры, изображение причин и следствий, классификация возможных причин проблемы, применение моделей исследования
- Сбор информации, описание полученных данных, обобщение данных, рекомендации
- Постановка проблемы, выделение корневых причин (Root Cause Analysis), выявление заинтересованных лиц, определение границ системы-решения, выявление ограничений

- Самые «удобные» методы описания бизнес-процесса
- Входы, выходы, контроли, ресурсы процесса
- Форматы IDEF0, BPMN

Практика 2. Описание бизнес-процессов

16:00 – 17:00

День 2

1. Оптимизация бизнес-процессов

10:00 – 11:00

- Способы оптимизации бизнес-процессов
- Реинжиниринг бизнес-процессов
- Бережливое производство, TOC, DMAIC

2. Структурированное решение проблем. Инструменты

11:00 – 12:00

- SIPOC (supplier, input, process, output, customer — поставщик, вход, процесс, выход, заказчик) подход;
- Value Stream Mapping (Построение карт потока создания ценностей для выявления потерь в различных процессах);
- Контрольный лист
- Контрольный график
- Диаграмма Парето
- Stakeholder Analysis
- Диаграмма Исикавы/«Рыбья кость» («Fish bone»)
- Метод 5 почему (5 why)
- Матрица приоритизации
- Матрица распределения ответственности (RACI)
- Процессная диаграмма
- OPL
- А3 отчет
- GAP Analysis

Практика 3. Оптимизация бизнес-процессов

12:00 – 13:00

3. Канбан

14:00 – 15:00

- Обзор Канбан метода
- Практики Канбан - визуализируйте работу, ограничивайте незавершенную работу, управляйте работой, делайте правила явными
- Культура постоянных улучшений
- Прогнозирование эффективности, основанное на метриках и графиках
- Понятие обязательств в Канбан системах
- Важность сотрудничества в Канбане
- Классы сервисов (classes of services)
- Ключевые митинги (каденции)

Практика 4. Канбан

15:00 – 16:00

4. Цифровая трансформация бизнес-процессов

16:00 – 17:00