

## МАСТЕР-ПРОЕКТ «ВНЕДРЕНИЕ В КОМПАНИЮ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССАМИ»

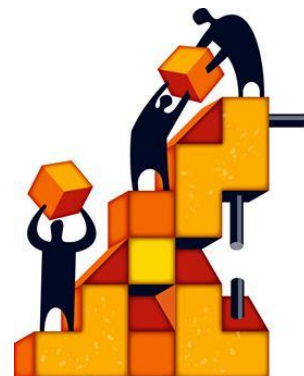


### МАСТЕР-ПРОЕКТ ЭТО:

- Новая форма обучения и консультирования, в котором участвует вся ваша управленческая команда.
- В течение курса занятий шаг за шагом под руководством бизнес - наставника вы проходите все этапы внедрения процессного управления в вашей компании.
- Результат мастер - проекта — работающая система управления процессами и обученные сотрудники, способные самостоятельно вести работу по совершенствованию процессов.

### ВАМ НА 100% БУДЕТ ПОЛЕЗЕН МАСТЕР-ПРОЕКТ, ЕСЛИ:

- Вы хотите выстроить прозрачную систему управления процессами в вашей компании.
- Вы хотите улучшить качество продукции и услуг, повысить уровень обслуживания клиентов, оптимизировать материальные и временные затраты.
- Вы хотите масштабировать свой бизнес: увеличить объемы продаж, открыть новое направление, запустить франшизу.
- Вы много думали и читали о внедрении бизнес-процессов, но не знаете, с чего начать, и как добиться значимых результатов.
- У вас был неудачный опыт внедрения бизнес-процессов, и вы понимаете, что делали что-то неправильно.
- Вы хотите быстро и гарантированно получить систему налаженных бизнес-процессов, не переплачивая за услуги консультантов.



### ВАШИ РЕЗУЛЬТАТЫ ПОСЛЕ ПРОХОЖДЕНИЯ МАСТЕР-ПРОЕКТА И ПРИ УСПЕШНОМ ВЫПОЛНЕНИИ ВСЕХ ЗАДАНИЙ:

- Полностью описана архитектура процессов компании, включая:
- Определение стратегии компании.
- Состав процессов верхнего уровня (целевое состояние).
- Карта процессов с детализацией основных процессов до 2-3 уровня (целевое состояние).
- Центры ответственности и описание их функций (требования к организационной структуре).
- Спецификации основных процессов первого уровня и части процессов 2 и 3 уровней.
- Результаты анализа проблемных зон в цепи процессов и определение приоритетов их улучшения.
- Описание моделей процессов, выбранных в качестве критически важных для компании.
- Регламенты критически важных процессов.
- Инструкции исполнителей процессов.
- Должностные обязанности сотрудников для определенных должностных позиций.
- Профили должностных позиций для определенных должностей.
- Показатели KPI для определенных должностных позиций.
- Корпоративные стандарты регламентов процессов, должностных обязанностей, инструкций и других документов.
- Работающие в соответствии с разработанными регламентами процессы.
- Работающие процедуры измерения показателей процессов и регулярная отчетность о показателях процессов, критически важных для компании.

+ ТО, ЧТО НЕЛЬЗЯ ПРИОБРЕСТИ НИКАКИМ ДРУГИМ ПУТЕМ: ОПЫТ + КОМПЕТЕНЦИИ

**Самым важным результатом проекта для вашей управленческой КОМАНДЫ станут КОМПЕТЕНЦИИ и ОПЫТ внедрения процессного подхода. Это значит, что в дальнейшем вам больше не понадобится сторонний специалист, консультант или коуч — вы станете САМОСТОЯТЕЛЬНЫМИ и сможете развивать и совершенствовать систему управления процессами компании.**

**12 апреля 2018 года**

| Время       | Тема обучающего занятия   |
|-------------|---|
| 10:00-13:00 | <p><b>1. ВВЕДЕНИЕ В ПРОЦЕССНЫЕ МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проектирование процессов;</li> <li>• Построение процессов;</li> <li>• Диагностика процессов;</li> <li>• Улучшения процессов.</li> </ul> <p>На первом этапе участники:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решают организационные вопросы;</li> <li>• Подготавливают план проекта;</li> <li>• Проводят обследование процессов компании;</li> <li>• Выявляют и описывают проблемы;</li> <li>• Формулируют цели проекта;</li> <li>• Измеряют текущий уровень управления процессами компании, как основы для оценки будущих достижений.</li> </ul> <p>Раздаточный материал:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Типовой план проекта.</li> <li>• Типовой регламент работы команды проекта.</li> <li>• Лист оценки рисков проекта.</li> <li>• Тест для оценки уровня развития системы управления процессами.</li> </ul> <p>*Персональные консультации по согласованию с бизнес наставником.</p>  |
| 13:00-14:00 | Обед  |
| 14:00-17:00 | <p><b>2. ИДЕНТИФИКАЦИЯ СТРАТЕГИИ КОМПАНИИ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Почему необходимо определить стратегию компании;</li> <li>• Какие аспекты стратегии необходимо определить для внедрения процессного подхода;</li> <li>• Как организовать работу управленческой команды по идентификации стратегии;</li> <li>• Как составить описание стратегии компании.</li> </ul> <p>На втором этапе участники:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проводят обсуждение стратегических целей и стратегии компании;</li> <li>• Проводят мозговые штурмы по вопросам, требующим выработки принципиально новых решений;</li> <li>• Составляют структурированное описание основных положений стратегии.</li> </ul> <p>Раздаточный материал:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Структура документа, описывающего стратегию компании.</li> <li>• Пример описания стратегии.</li> <li>• Методика проведения мозгового штурма.</li> <li>• Перечень типичных ошибок, допускаемых при описании стратегии.</li> </ul> <p>*Персональные консультации по согласованию с бизнес наставником.</p> |

**19 апреля 2018 года**

| Время       | Тема обучающего занятия   |
|-------------|---|
| 10:00-13:00 | <p><b>3. ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПРОЦЕССОВ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определение входов и выходов процессов, клиентов и поставщиков;</li> <li>• Определение целей и результатов процессов;</li> <li>• Определение показателей процессов;</li> <li>• Определение владельцев и исполнителей процессов;</li> <li>• Стандарт оформления спецификаций процессов.</li> </ul> <p>На третьем этапе участники:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организуют работу рабочих групп по различным процессам;</li> <li>• Определяют характеристики процессов 2-3 уровней;</li> <li>• Оформляют спецификации процессов.</li> </ul> <p>Раздаточный материал:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методика идентификации процессов.</li> <li>• Шаблон спецификации процесса.</li> <li>• Типичные ошибки, допускаемые при идентификации процессов.</li> </ul> <p>*Персональные консультации по согласованию с бизнес наставником.</p>  |
| 13:00-14:00 | Обед  |
| 14:00-17:00 | <p><b>4. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация работы группы для создания модели процесса;</li> <li>• Методика проведения коллективного обсуждения процесса;</li> <li>• Формирование единого видения процесса у всех заинтересованных сторон;</li> <li>• Организация проекта по стандартизации процесса.</li> </ul> <p>На четвертом этапе участники:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проводят рабочие сессии по разработке моделей конкретных процессов;</li> <li>• Составляют описания процессов;</li> <li>• Запускают проекты по стандартизации процессов.</li> </ul> <p>Раздаточный материал:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методика проведения рабочей сессии для создания модели процесса.</li> <li>• Типовой план проекта по стандартизации определенного процесса.</li> <li>• Типовой регламент проекта по стандартизации определенного.</li> </ul> <p>*Персональные консультации по согласованию с бизнес наставником.</p> |

**25 апреля 2018 года**

| Время       | Тема обучающего занятия  |
|-------------|--|
| 10:00-13:00 | <p><b>5. РАЗРАБОТКА ДОЛЖНОСТНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ И ИНСТРУКЦИЙ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методика составления должностных обязанностей сотрудников;</li> <li>• Методика разработки профиля должностной позиции;</li> <li>• Методика разработки инструкций для исполнителей процессов.</li> </ul> <p>На пятом этапе участники:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализируют требования к организационной структуре с позиций процессно-ориентированного подхода;</li> <li>• Определяют изменения, которые необходимо внести в действующую организационную структуру;</li> <li>• Разрабатывают должностные обязанности сотрудников;</li> <li>• Разрабатывают профили должностных позиций;</li> <li>• Разрабатывают инструкции для исполнителей.</li> </ul> <p>Раздаточный материал:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методика анализа организационной структуры и формирования требований к организационной структуре.</li> <li>• Методика составления должностных обязанностей.</li> <li>• Методика составления профиля должности</li> <li>• Пример профиля должности</li> <li>• Методика подготовки инструкции для исполнителя процесса</li> </ul> <p>*Персональные консультации по согласованию с бизнес наставником.</p> |
|             | <p><b>6. РАЗРАБОТКА KPI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методы измерения показателей процессов;</li> <li>• Вариабельность процессов, статистические методы контроля процессов;</li> <li>• Методика разработки показателей деятельности сотрудников.</li> </ul> <p>На шестом этапе участники:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организуют процедуры контроллинга процессов: измерение показателей и отражение их в регулярной отчетности;</li> <li>• Разрабатывают показатели KPI сотрудников.</li> </ul> <p>Раздаточный материал:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Рекомендации по формированию системы показателей KPI сотрудников.</li> <li>• Примеры показателей KPI сотрудников.</li> <li>• Типичные ошибки, допускаемые при создании системы KPI.</li> </ul> <p>*Персональные консультации по согласованию с бизнес наставником.</p>   |
| 14:00-17:00 | Обед   |
|             | <p><b>7. ВНЕДРЕНИЕ ПРОЦЕССОВ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методы организации работы сотрудников на основе регламентов и инструкций: обучение, введение в действие, контроль;</li> <li>• Организация мониторинга исполнения процессов;</li> <li>• Регистрация проблем, возникающих в процессах и осуществление корректирующих действий.</li> </ul> <p>На седьмом этапе участники:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проводят обучение сотрудников, организуют внедрение в деятельность компании разработанных регламентов и инструкций.</li> <li>• Подводят итоги проекта, оценивают полученные результаты.</li> </ul> <p>Раздаточный материал:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Рекомендации по проведению обучения сотрудников на основе регламентов и инструкций.</li> <li>• Рекомендации по организации мониторинга проблем, возникающих в процессах.</li> <li>• Шаблон листа регистрации проблем.</li> <li>• Типичные ошибки, допускаемые на этапе внедрения процессов.</li> </ul> <p>*Персональные консультации по согласованию с бизнес наставником.</p>  |