

# ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «Управление бизнес-процессами»

Состоит из 3 тем:

Тема 1. Процессное управление. Классификация процессов

Тема 2. Моделирование и проектирование бизнес-процессов

Тема 3. Управление эффективностью бизнес-процессов

## **Рабочая программа темы 1. Процессное управление. Классификация процессов.**

Понятие процесса, процессного подхода и управления бизнес-процессами. Субъекты и объекты процесса. Входы и выходы процесса. Субъектно-центрированный и объектно-центрированный подходы к описанию процессов. Шаблон и экземпляры процесса. Вертикальная и горизонтальная структуры процессов организации. Сквозные и кросс-функциональные бизнес-процессы. Управление функционированием и совершенствованием бизнес-процессов. Уровни зрелости процессного подхода к управлению организацией. Эволюция подходов к управлению бизнес-процессами.

## **Рабочая программа темы 2. Моделирование и проектирование бизнес-процессов.**

Определение бизнес-процессов. Моделирование бизнес-процесса. Виды моделей бизнес-процессов. Основные стадии моделирования. Методы и нотации моделирования.

Анализ бизнес-процессов: понятие, этапы (сбор информации о бизнес-процессах, визуализация, верификация и валидация данных, моделирование бизнес-процессов, выявление проблем, принятие решений и др.), методы (структурный, сравнительный, сценарный, экономический, правовой, технологический др.) и инструменты (цикл PDCA, контрольные карты, гистограммы, блок-схемы, диаграммы рассеяния, диаграммы Исикавы и Парето, графы связей и др.). Учет внешнего/внутреннего контекста и рисков при анализе бизнес-процессов. Применение методов и инструментов прогнозирования при анализе бизнес-процессов. Инциденты как индикаторы наличия дефектов в бизнес-процессах. Использование технологий Process Mining, BAM (Business Activity Monitoring) и BI (Business Intelligence) для повышения качества анализа бизнес-процессов.

## **Рабочая программа темы 3. Управление эффективностью бизнес-процессов.**

Статистическое управление процессами, менеджмент качества, реинжиниринг бизнес-процессов, системы совершенствования процессов Kaizen, Lean Production, Six Sigma. Система менеджмента качества ISO 9000. Управление знаниями о бизнес-процессах организаций.

Директор Высшей  
школы менеджмента и технологий



О.В. Прокудина