

Zarządzanie procesami

dr Renata Gabryelczyk

Sprawy organizacyjne

Plan wykładu, terminy spotkań, zasady zaliczenia i egzaminu, literatura, test gotowości....



Pośpiech

Praca w boksach może być bardzo stresująca. Pit-stop to starannie wyreżyserowane przedstawienie. Tylko najlepsi mechanicy mogą zapewnić kierowcy najszybszą możliwą obsługę w tym wyścigu z czasem. Rola każdego z mechaników jest ćwiczona tysiące razy, a w czasie wyścigu wszystko musi działać perfekcyjnie.

Gra w numerki: Jak długo zajmuje...

... założenie nowej kierownicy

... zmiana koła

... wymiana nosa

2s



3s



11s



0.0s

samochód staje,
rusza czas

0.2s

pneumatyczne
"pistolety"
odkręcają koła

1.0s

hydrauliczny
podnośnik unosi
przód, a ręczny tył
bolidu

1.5s

rozpoczęcie tankowania,
wskazywane
mechanikowi
trzymającemu wąż
czerwonym światłem
na wizjerze kasku

2.5s

zdjęcie
kół

3.5s

założenie
nowych kół i
ich dokręcenie

3.8s

samochód
opuszczony

4.3s

sygnał do
włączenia
pierwszego biegu

7.0s

zielone światło
w kasku tankującego
mechanika, koniec
tankowania

7.3s

"lizak" w górę,
kierowca
wyjeżdża z boksu



Allianz

Temat: Zarządzanie procesowe

Procesowa orientacja organizacji oznacza konsekwentne stosowanie “formula 1 pit stop strategy”

- Słowo kluczowe - proces
- Dlaczego należy zajmować się procesami?
- Od reengineeringu do zarządzania procesami – ewolucja koncepcji
- Budowanie organizacji zorientowanej na procesy
- Przykłady realizacji koncepcji BPR – studia przypadków
- W jaki sposób procesy są identyfikowane i organizowane?
- W jaki sposób procesy są modelowane i usprawniane?
- Przykład: opis procesów za pomocą metody eEPC
- W jaki sposób procesy są zarządzane?
- Procesowe podejście w budowaniu relacji z klientami (CRM) i dostawcami (SCM)
- Jak IT (Information Technology) pozwala integrować procesy i budować przewagę konkurencyjną?



Temat: Strategiczna Karta Wyników

„Wyobraźmy sobie wnętrze kabiny nowoczesnego odrzutowca, w którym widzimy tylko jeden instrument pomiarowy”

/Robert S. Kaplan, David P. Norton/

- Zarządzanie w wieku informacji
- Ograniczenia tradycyjnych modeli pomiaru
- Koncepcja Strategicznej Karty Wyników
- Perspektywa finansowa
- Perspektywa klienta
- Perspektywa procesów wewnętrznych
- Perspektywa rozwoju
- Jak zmierzyć stopień realizacji strategii?
- Jak sprawić, by pracownicy robili to, co najlepsze dla całej firmy?
- Przykład Harvard Business School: CityBank Performance Evaluation

Terminy spotkań

Wykład jest zaplanowany w następujących terminach

Studia sobotnio-niedzielne:

27.09 godz. 10.00-11.30

11.10 godz. 8.15-9.45

25.10 godz. 10.00-11.30

15.11 godz. 8.15-9.45

29.11 godz. 10.00-11.30

13.12 godz. 8.15-9.45

03.01 godz. 10.00-11.30

17.01 godz. 8.15-9.45

Studia dzienne:

godz. 8.15-11.00

terminy:

06.10

13.10

27.10

17.11

01.12

Hammer M., Champy J., *Reengineering w przedsiębiorstwie*, Neumann Management Institute, Warszawa 1996

Gabryelczyk R., *ARIS w modelowaniu procesów biznesu*, Difin 2006

Kasprzak T. (red.), *Modele referencyjne w zarządzaniu procesami biznesu*, Difin 2005 (wybrane części)

Kaplan R. S., Norton D.P., *Strategiczna Karta Wyników. Jak przełożyć strategię na działanie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2002

Zasady zaliczania przedmiotu (egzaminu)

wykład 16 h

**OCENA KOŃCOWA Z EGZAMINU – razem do zdobycia w czasie wykładu maks. 70 pkt
do zaliczenia wymagam 50% + 1 punkt**

egzamin

test jednokrotnego wyboru -	25 pkt
pytania typu prawda albo fałsz -	25 pkt
jedno pytanie opisowe -	10 pkt
razem egzamin:	60 pkt
+ aktywność w trakcie zajęć -	10 pkt

Dodatkowo dla Studentów studiów dziennych (w puli aktywności 20 pkt, brak pytania opisowego)

+ punkty z ćwiczeń (B. Otmianowski) 30 pkt

RAZEM: 100 pkt

Seminarium magisterskie

Oczywiście dla chętnych i zainteresowanych tematyką elementów wykładu lub ściśle powiązaną...

W konspekcie, na podstawie którego mogę ocenić, czy plan pracy mgr jest przemyślany, powinny znaleźć się:

Strona 1:

- Imię i Nazwisko
- Proponowany obszar tematyczny (czyli tytuł roboczy)
- Cel pracy (czyli zdanie, które zaczyna się od słów: Celem pracy jest.....)
- Pytania i/lub hipotezy badawcze, które Autor zamierza zweryfikować w pracy

Strona 2:

- Wstępny plan pracy z tytułami roboczymi rozdziałów, podrozdziałów oraz krótkimi wyjaśnieniami (jednozdaniowymi), co dany rozdział ma zawierać
- Informacja o dostępie do danych empirycznych

Strona 3:

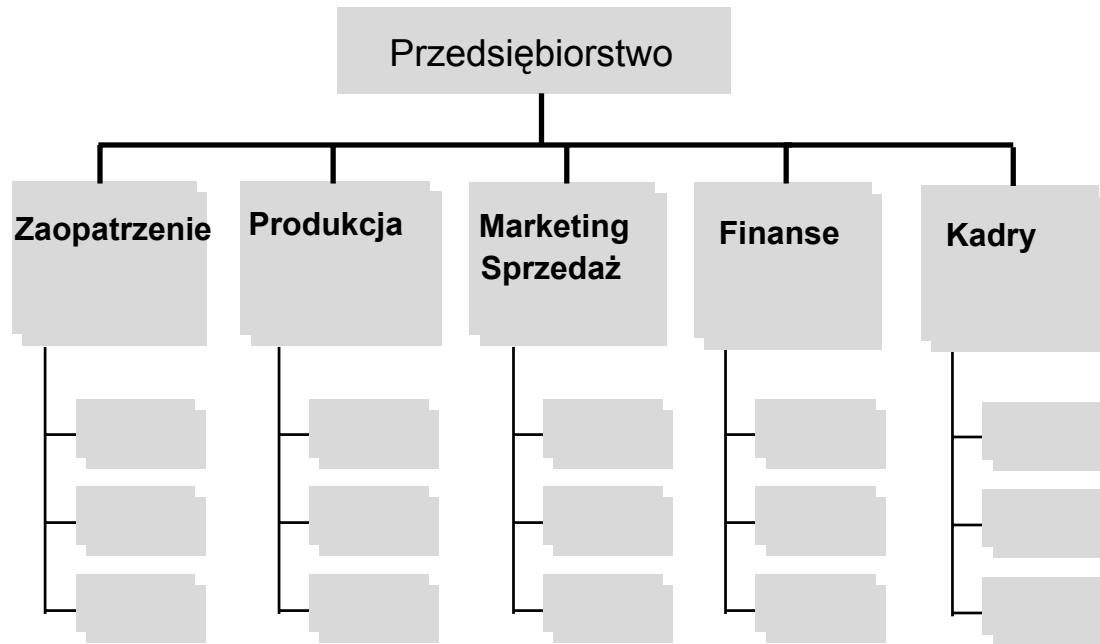
- Wstępna bibliografia (kilka podstawowych pozycji literatury)



Zaczynamy wykład...

Problemy w organizacji funkcjonalnej

W hierarchicznej organizacji zorientowanej na funkcje każdy dział wykonuje własne zadania, decyzje niesamodzielni pracownicy muszą konsultować z przełożonym, wiele etapów realizacji zlecenia klienta nie wpływa na ostateczny efekt mający wartość dla klienta.

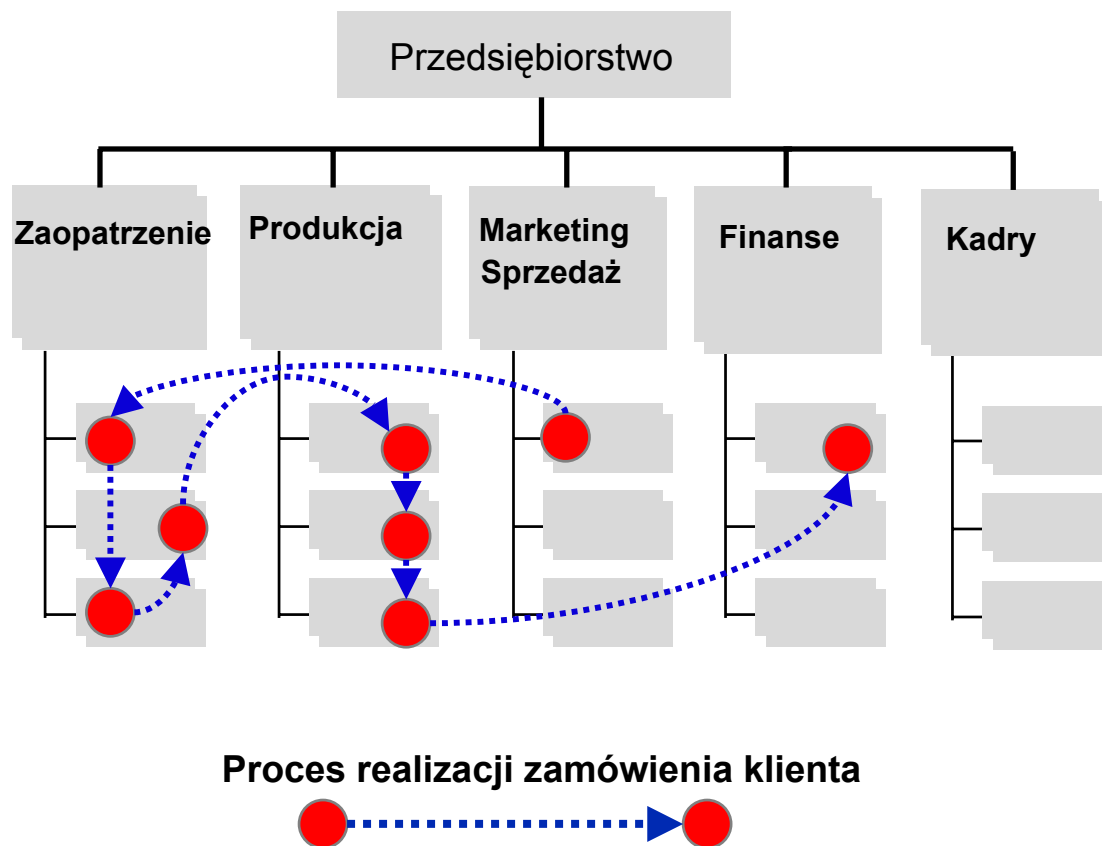


Wady organizacji funkcjonalnej:

- brak koncentracji na kliencie
- sztywna struktura organizacyjna, hierarchie
- nieciągłe przepływy
- rozbudowany system nadzoru i koordynacji
- zbyt dużo dokumentacji
- więcej możliwości powstawania błędów
- większe koszty
- nikt nie dostrzega produktów i usług, które są kreowane, wytwarzane i dostarczane klientom
- nikt nie kontroluje całego procesu

Dlaczego podejście procesowe?

Potrzeba definiowania procesów pojawiła się, gdy zarządzający poszukiwali przyczyn niepowodzeń wielu zmian organizacyjnych i dostrzegli, że problemy tkwią w rozbiciu kompleksowych procesów na elementarne funkcje.



Orientacja na procesy:

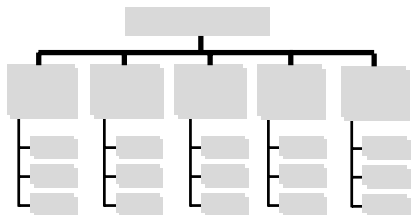
- pozwala dostrzec klientów, dla których procesy są realizowane
- pozwala wyeliminować niepotrzebne etapy i znacznie skraca czas obsługi klienta
- pozwala dostrzec przebieg pracy przekraczającej granice działów organizacyjnych
- zmniejsza koszty
- umożliwi poprawę serwisu klienta poprzez lepszy dostęp do informacji
- zwiększa elastyczność działania, ponieważ pracownicy rozumieją powiązania wykonywanych czynności

Procesy versus funkcje

Przyczyn problemów funkcjonowania organizacji należy upatrywać w tradycyjnych strukturach organizacyjnych opartych na wyspecjalizowanych funkcjach a rozwiązań oraz szans na doskonalenie systemów zarządzania poszukać w orientacji firmy na procesy.

Organizacja funkcjonalna

- określa się cele funkcji
- wielokrotne wykonywanie tej samej, często nie dodającej wartości, pracy
- nacisk na dostawę produktów i usług
- brak koordynacji między funkcjami
- dominuje orientacja na wnętrze organizacji, na poszczególne działy funkcjonalne



Organizacja procesowa

- określa się cele procesów
- koncentracja na tworzeniu wartości
- nacisk na sposób i jakość wykonywania pracy
- koordynacja między funkcjami, nacisk na pracę zespołową
- spojrzenie systemowe na cały proces i mapę procesów organizacji
- dominuje orientacja na klienta – jego potrzeby i oczekiwania

