

□

В дополнение к данному глоссарию рекомендуем минимум 4 книги:

1. Август Шеер " [Бизнес-процессы](#) ",
2. Ротер&Шук " [Учитесь видеть бизнес-процессы](#) . Практика построения карт потоков создания ценности".
3. Джамшид Гараедаги " [Системное мышление. Как управлять хаосом и сложными процессами. Платформа для моделирования архитектуры бизнеса](#) ".
4. [Теория систем и бизнес](#) и ТРИЗ Г. Альтшуллера.

Процессный подход к управлению компании предполагает, прежде всего, рождение организации не как коллектива людей (как она понимается на предпринимательской стадии), а как системы взаимосвязей, которая развивается через выявление и преодоление противоречий. Подход предполагает учёт положений Теории (технических и этологических) Систем, формирования сети бизнес-процессов и управления ими с учётом законов Логике и цикла PDCA (Plan — Do — Check — Act).

Бизнес-процесс — устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности (последовательность работ), которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя.

Владелец бизнес-процесса — должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении ресурсы, информацию о бизнес-процессе, управляет его ходом и несет ответственность за результаты и эффективность.

Вход бизнес-процесса — ресурс, необходимый для выполнения бизнес-процесса или результат предыдущего.

Вытягивающая бизнес-модель — тип бизнес-модели предприятия и практика ведения дел, при которой система процессов настроена на клиента и он сам вытягивает нужный ему продукт, в нужное время, и количестве и качестве. В этом случае управляющие оперируют понятиями "клиенториентированность" и "Цепочка Создания Ценности для Клиента".

Выталкивающая бизнес-модель — тип бизнес-модели предприятия и практика ведения дел, при которой бизнес не ориентирован на Клиента. При такой модели Производство продукции осуществляется на склад с последующим сбытом.

Выход бизнес-процесса — результат (продукт, услуга, показатель) выполнения бизнес-процесса.

Древо процессов — метод представления родственных взаимосвязей между процессами, карта процессов подразделения или компании

Документооборот — система документального обеспечения деятельности предприятия, предполагающая управление жизненным циклом документов, регламентацию и связь с системой делопроизводства.

Заказчик — должностное лицо, выполняющие работы по целеполаганию, формированию видения Идеального Конечного Результата, мотивации Владельца Процесса и формированию благоприятной среды для оптимального протекания

бизнес-процесса. Располагает полномочиями и ресурсами по аудиту процесса и кайзен постановки задачи.

Методология (формат, нотация) описания бизнес-процесса — совокупность способов, при помощи которых объекты реальности и связи между ними получают наглядное представление.

Моделирование бизнес-процессов — воспроизводство описанных бизнес-процессов на моделях (в том числе компьютерных) в целях выявления точек потери целостности, взаимосвязей, узких мест, слепых зон и муда.

Операция (работа/действие) — наипростейший с точки зрения сложности и законченный элемент бизнес-процесса, шаг в изменении качества ресурсов входа.

Описание бизнес-процесса - графическое в виде ЛФС, табличное, текстовое, символьное представление бизнес-процесса.

Показатели бизнес-процесса — количественные и/или качественные параметры, статистики и качества характеризующие БП и его результат.

Показатели эффективности бизнес-процесса (ПЭ) — параметры бизнес-процесса, характеризующие соотношение между достигнутым и желаемым результатами, планом и фактом в использовании ресурсов и времени.

Показатели продукта (услуги) (ПП) — параметры, характеризующие результат БП.

Показатели удовлетворенности клиента — измеряемые и констатирующие сведения маркетингового характера о степени удовлетворенности клиента.

Поставщик — субъект экономической деятельности, предоставляющий исходные материалы, компоненты и ресурсы.

Потребитель (клиент) — субъект, получающий результат бизнес-процесса. Согласно идеологии CRM клиент может быть внутренним и внешним.

Регламент бизнес-процесса — документ, являющийся его паспортом и описывающий ход, условия старта и завершения, обеспечение, риски, ответственность, коммуникации исполнителей и порядок принятия решений по улучшениям.

Ресурсы — информация (документы, файлы), финансовые средства, материалы, персонал, оборудование, инфраструктура, среда, программное обеспечение, необходимые для выполнения бизнес-процесса.

Сценарий описания БП «как есть» (от «as is» — англ.) — констатирующее отражение текущего состояния бизнес-процессов (создаётся директором по орг.развитию совместно с участниками реальных БП).

Сценарий описания БП «как надо» (от «as need» — англ.) — отражение состояния

бизнес-процессов, которое по замыслу управляющих должно привести к достижению целей предприятия. Является заданием для программы управления изменениями в компании.

Функция — направление деятельности, объединяющее совокупность однородных повторяющихся операций. (См. также [Wiki](#))