

Procesinio požiūrio esmė

išmintis pirmauti **ovc**
Consulting

Apibrėžimas

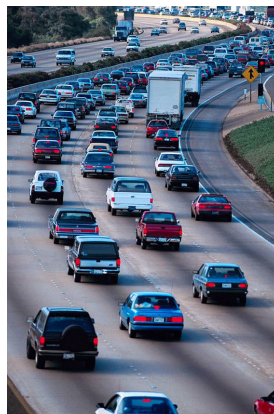
Procesas – tai yra logiškai susijusių *veiksmų grandinė*, kurioje naudojant organizacijos resursus, sukuriama *pridėtinė vertė*, ir gautas rezultatas pateikiamas išoriniams ar vidiniams klientams.



išmintis pirmauti **ovc**
Consulting

Organizacijos procesai

Organizacijoje procesai vyksta nepriklausomai nuo to, ar juos valdome, ar ne.



Procesinis valdymas – kuo vertingas?

Žaidimas

Išvykimas / atvykimas Vilniaus oro uoste

Žaidėjai

- / VĮ Tarptautinis Vilniaus oro uostas
 - Aviacijos sauga
 - Infrastruktūra
 - Komercija
- / Samdomos paramos funkcijos (valymas, statyba, reklama ir kt.)
- / Privačios skrydžių bendrovės (RyanAir)
- / Privačios parduotuvės (Tax Free ir kt.)
- / Bagažo aptarnavimo bendrovės (BGS)
- / Techninės priežiūros ir pagalbos bendrovės
- / Migracijos tarnybos pareigūnai
- / Taksi firmos
- / Klientai

- / Kokias problemas turės spręsti išvykimo / atvykimo proceso šeimininkas, norėdamas pakeisti ar pagerinti proceso eigą?

Iš kur atsirado “procesai”

- / Tradiciškai organizacija yra funkciška:
 - Pirkimų padalinys
 - Pardavimų padalinys
 - Buhalterija
 - ir t.t.
- / Didėjant organizacijoms, padaliniai pavirto atskiriomis karalystėmis
- / Procesai – apjungia karalystes
- / Vienas procesas vyksta daugelyje padalinių

Procesinio požiūrio bruožai

Proceso vadovas vs. Padalinio vadovas

Valdo procesą vs valdo padalinį

Orientuotas į tobulinimą vs. stabilumą ir vykdymą

Stebi ryšius su kitais procesais vs. su kitais padaliniais

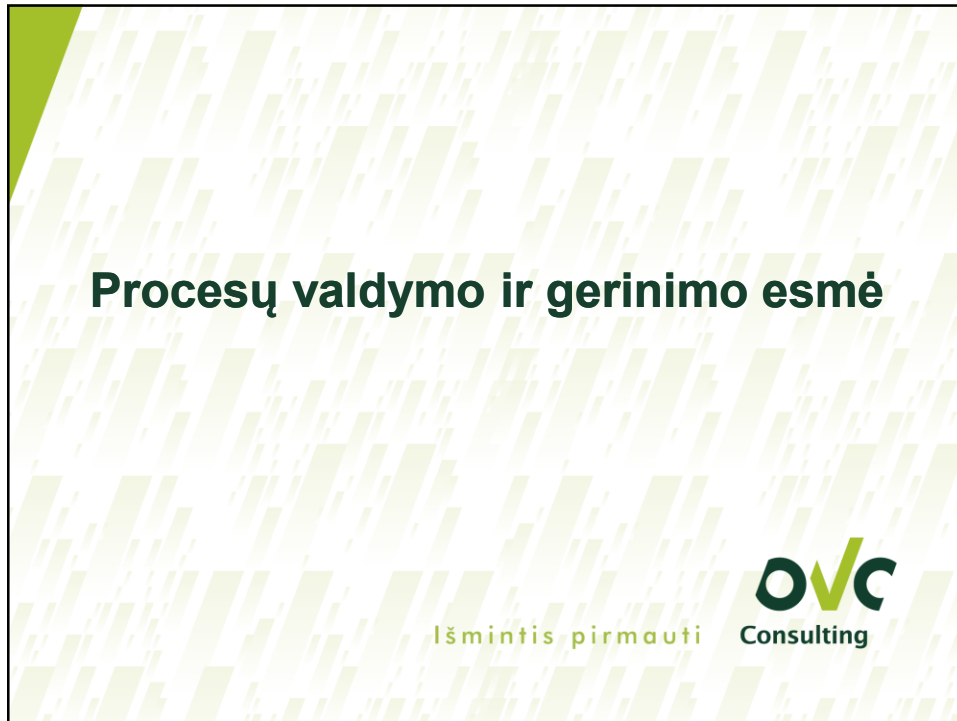
Nevaldo resursų vs valdo resursus

Įtakoja, įtikina vs įsako

Kuo vertingi brandūs procesai?

- / Bendradarbiavimas tarp padalinių (taip pat su išorės partneriais).
- / Sklandžiau, greičiau vyksta vidiniai pokyčiai
- / Efektyvumas
- / Pažadų klientui ir sau tesėjimas

Kartais – vienintelis būdas valdyti.



Proceso tobulinimo procesas

Nupieškite komiksą tema:

“Procesų valdymo (tobulinimo) procesas pagal mane”

“Valdome procesus” reiškia:

- / Žinome procesą, jo žingsnius
- / Keliame tikslus procesui
- / Matuojame ir vertiname procesą
- / Nuolat tobuliname procesą



1. Pokytis, o ne popierius

Proceso aprašymas ≠ tobulinimas

/ Aprašymas:

- Užfiksuoja “to be” būklę
- Būdas dalintis informacija apie procesą
- *Sudaro įspūdį, kad procesas yra valdomas*

- / Procesą aprašyti – lengva
- / Proceso naujoves įdiegti – sunku
- / Procesą nuolat tobulinti – iššūkis



2. Įsitraukimas.

Proceso tobulinimas – komandinis užsiėmimas

Pokyčio ekspertas | Techspertas | Konsultantas
 Proceso šeimininkas | Padalinio vadovas
 Darbuotojas | Klientas

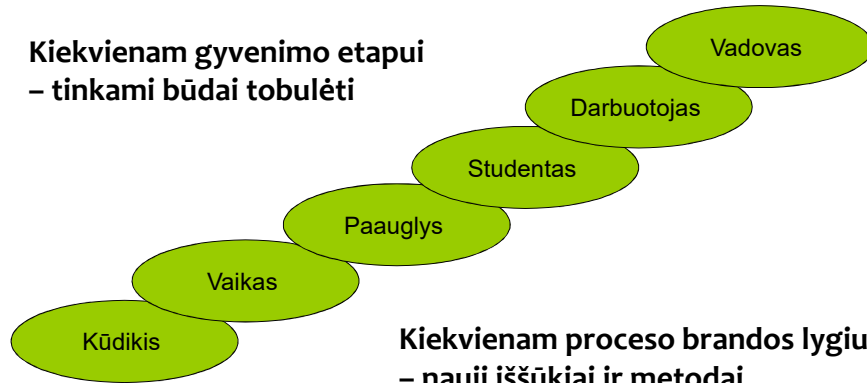
Proceso pokyčiui reikalingas visų indėlis

/ Tenka žvelgti plačiau nei įprasta:

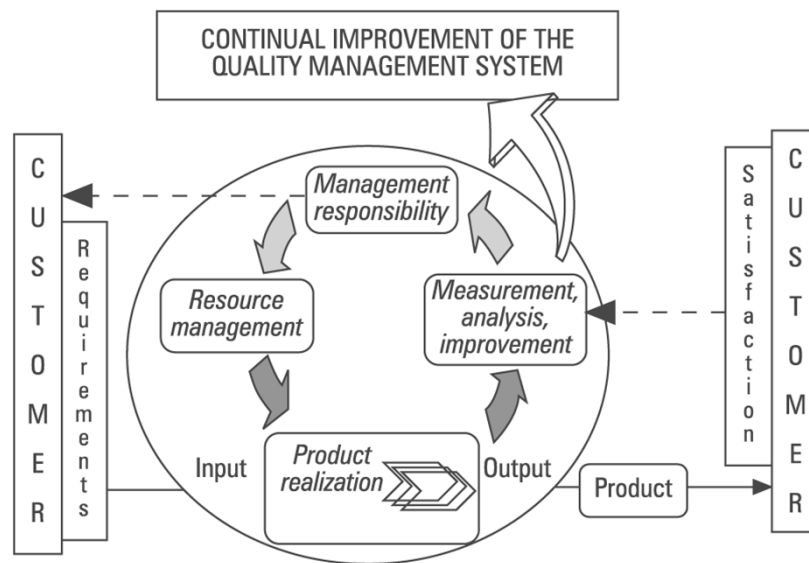
- Į kito padalinio veiklas (gamyba, rinkodara...)
- Į kitą discipliną (IT, mechanika, psichologija, raštvedyba...)
- Už organizacijos ribų (partneriai, konkurentai, klientai....)

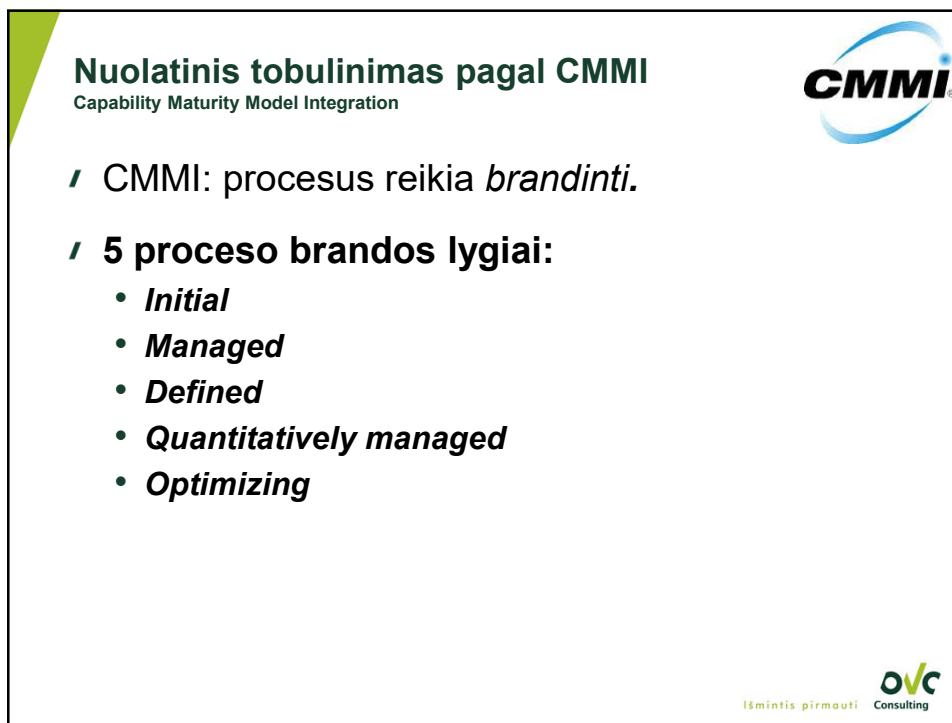
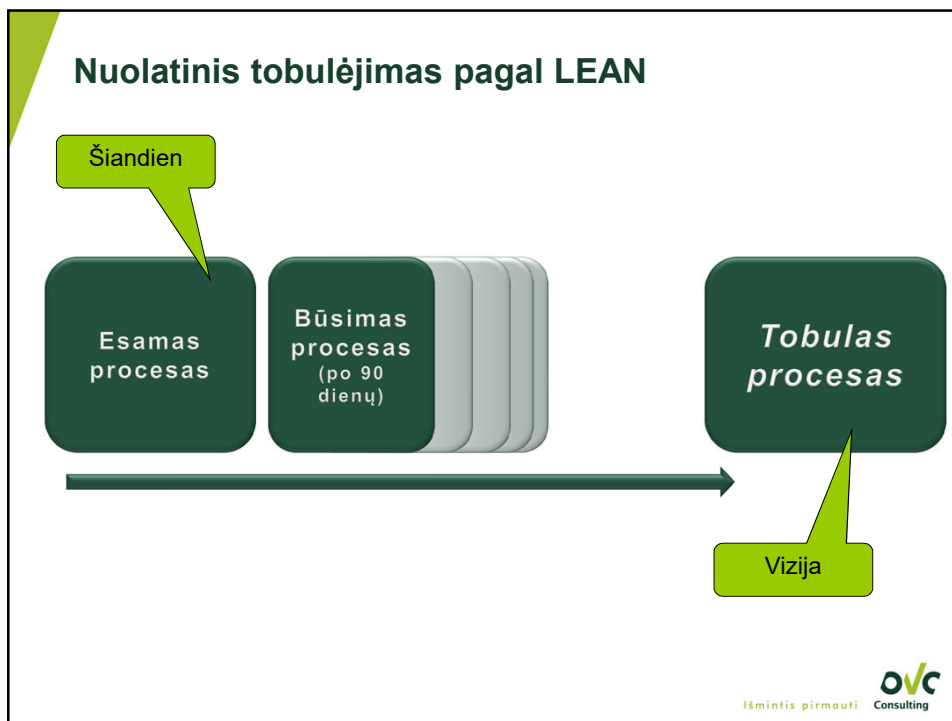
3. Proceso tobulinimas – ne projektas, o nuolatinė veikla

Kiekvienam gyvenimo etapui – tinkami būdai tobulėti



Nuolatinis tobulinimas pagal ISO





4. Proceso vertė matuojama kliento akimis

- / Tobulinimas nėra savitiksliis
- / Tobulinimo rezultatas – **nauda klientui / vartotojui / dalininkams**

MAXIMA

Vilniaus oro uostas



ovc
Išmintis pirmąti Consulting