

УДК 005.83 (075.8)  
ББК 65.291.216я73  
Ч 74

Рецензент – кандидат экономических наук, доцент О.С. Лазарева

**Чмышенко, Е.Г.**  
Ч 74 Основы процессного управления: учебное пособие / Е.Г. Чмышенко,  
Е.В. Чмышенко; Оренбургский гос. ун-т. Оренбург : ОГУ, 2016. –  
132 с.  
**ISBN 978-5-7410-1456-1**

Учебное пособие посвящено одному из наиболее прогрессивных методов управления – процессному управлению, которое заключается в построении системы бизнес-процессов организации и управления этими бизнес-процессами для достижения максимальной эффективности деятельности. В пособии освещаются вопросы внедрения процессного подхода к управлению, регламентации бизнес-процессов организаций. Пособие предназначено для студентов экономических специальностей, руководителей и специалистов предприятий.

УДК 005.83 (075.8)  
ББК 65.291.216я73

ISBN 978-5-7410-1456-1

© Чмышенко Е.Г.,  
Чмышенко Е.В., 2016  
© ОГУ, 2016

## Содержание

Введение.....	5
1 Развитие системы менеджмента качества.....	6
1.1 Понятие системы менеджмента качества.....	6
1.2 Роль и развитие стандартов ISO серии 9000.....	16
2 Научные школы и подходы к управлению и их краткая характеристика....	28
2.1 Основные школы и подходы к управлению предприятием.....	28
2.2 Функциональный и процессный подходы к управлению предприятием..	32
3 Понятие процессного подхода в управлении предприятием.....	43
3.1 Сущность, классификация и виды бизнес-процессов предприятия.....	43
3.2 Методы схематического изображения бизнес–процесса.....	49
4 Методологии описания бизнес-процессов.....	59
4.1 Методология описания в нотации ARIS.....	59
4.2 Методология IDEF0 описания бизнес-процессов.....	64
5 Этапы внедрения процессного подхода на предприятии.....	76
5.1 Выделение процессов и назначение их владельцев.....	76
5.2 Разработка документов, регламентирующих проведение процесса.....	79
6 Оценка деятельности бизнес-процессов и их связь со стратегическим управлением.....	87
6.1 Система показателей, характеризующих деятельность бизнес-процессов	87
6.2 Методы контроля процессов.....	94
6.3 Взаимосвязь стратегического управления и бизнес-процессов.....	97
Список использованных источников.....	104
Приложение А Пример стандарта предприятия.....	106
Приложение Б Образец документирования процедуры «Управление автотранспортом».....	111
Приложение В Форма плана работ транспортного участка.....	121
Приложение Г Форма заявки на автотранспортное средство.....	122
Приложение Д Форма путевого листа грузового автомобиля.....	123

Приложение Е Форма журнала учета движения и регистрации путевых листов.....	125
Приложение Ж Форма графика технического обслуживания транспортных средств.....	126
Приложение И Форма служебной записки на выдачу запасных частей.....	127
Приложение К Форма журнала регистрации и выдачи топливных карт.....	128
Приложение Л Форма отчета по расходу ГСМ.....	129
Приложение М Форма акта на списание ТМЦ.....	130
Приложение Н Формы документов, применяемые в подпроцессе 3.4.4.....	131