**ГЛОССАРИЙ**

|  |
| --- |
|  |
| **Б**  |
| **Бизнес-процесс** – несколько связанных работ или процедур, в совокупности реализующих конкретную цель текущей деятельности в рамках существующей организационной структуры  |
| **Бизнес-процесс** – совокупность взаимосвязанных операций (работ) по изготовлению готовой продукции или выполнению услуг на основе потребления ресурсов. . |
| **Бизнес-процесс** – совокупность различных видов деятельности, в рамках которой «на входе» используется один или более видов ресурсов, и в результате этой деятельности «на выходе» создается продукт, представляющий ценность для потребителя  |
| **В**  |
| **Владелец процесса** — должностное лицо или коллегиальный орган управления, имеющий в своем распоряжении ресурсы, необходимые для выполнения процесса, и несущий ответственность за результат процесса.  |
| **Внутрифункциональные процессы** (подпроцессы, процессы подразделений) – процессы в рамках одного функционального подразделения компании.  |
| **Вспомогательные процессы** – затратные процессы обеспечения ресурсами основных процессов, что не отражается на стоимости производимых продуктов.  |
| **Вход бизнес-процесса** — продукт, который в ходе выполнения процесса преобразуется в выход.  |
| **Выход (продукт) бизнес-процесса** — материальный или информационный объект или услуга, являющийся результатом выполнения процесса и потребляемый внешними по отношению к процессу клиентами.  |
| **И**  |
| **Индикатор C-клиенты** – группа показателей (KPI) для характеристики работы с клиентами компании. |
| **Индикатор F-финансы** – группа показателей (KPI)для характеристики финансовой деятельности компании.  |
| **Индикатор I–процессы** – группа показателей (KPI) для характеристики бизнес-процесса и его подпроцессов.  |
| **Индикатор L-ресурсы** – группа показателей (KPI) для характеристики работы персонала компании и информационной системы.  |
| **Инжиниринг бизнес-процессов** – реинжиниринг бизнес-процессов, проводимый с определенной периодичностью, например, один раз в 5-7 лет, и последующее непрерывное улучшение бизнес-процессов путем их адаптации к изменяющейся внешней среде.  |
| **Информационное событие** – сообщение, фиксирующее факт выполнения некоторой функции, изменения состояния или появления нового объекта.  |
| **Инфраструктура реинжиниринга** – серия мероприятий, включающая: систему долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов по реинжинирингу бизнеса; корпоративные процедуры и стандарты; выполнение обязанностей персонала в новых для него ролях.  |
| **К**  |
| **Клиент (потребитель) процесса** – субъект (физическое лицо, юридическое лицо, функциональное подразделение, другой процесс и т. д.), использующий результаты (выходы) процесса.  |
| **Команда реинжиниринга бизнес-процессов** – структурная единица, которая выполняет реинжиниринг бизнес-процессов.  |
| **KPI** – совокупность показателей результативности компании по каждому индикатору.  |
| **М**  |
| **Менеджер (лидер) проекта** – менеджер верхнего звена управления, который возглавляет работы по реинжинирингу бизнес процессов на всех его этапах.  |
| **Методологический центр реинжиниринга бизнес-процессов** – структурная единица, которая координирует работу команд реинжиниринга и обеспечивает их методологией, инструментарием, типовыми решениями и обычно формируется из представителей консалтинговой фирмы.  |
| **Модель бизнес-процесса** – совокупность сущностей (рабочих объектов, ресурсов, организационных единиц); функций (действий); событий.  |
| **О**  |
| **Объектно-ориентированный подход к моделированию бизнес-процессов** предполагает вначале выделение классов объектов, а далее определение тех действий, в которых участвуют объекты.  |
| **Операционный уровень бизнес-процессов** – нижний уровень бизнес-цепочки принятия решений, который управляется выходной информацией.  |
| **Организационная структура проекта РБП** – несколько взаимосвязанных структурных единиц: менеджер проекта, команда РБП, владельцы бизнес-процессов, методологический центр, регламентирующий центр.  |
| **Организационные единицы (предприятия, подразделения, персонал, отдельные исполнители)** – частный случай ресурсов, представляющих собой объединение людей, которые используют другие ресурсы для выполнения бизнес-процессов.  |
| **Основные процессы компании** – процессы создания основных продуктов: производства, сбыта и снабжения.  |
| **П**  |
| **Принцип реинжиниринга 1.** Как можно меньше людей должно быть вовлечено в процесс.  |
| **Принцип реинжиниринга 2.** Клиент процесса должен выполнять этот процесс.  |
| **Принцип реинжиниринга 3.** Обращайтесь с поставщиками, как будто они являются частью компании.  |
| **Принцип реинжиниринга 4.** Создавайте множество версий сложных процессов.  |
| **Принцип реинжиниринга 5.** Уменьшайте количество входов в процессы.  |
| **Принцип реинжиниринга 6.** Сохраняйте децентрализованные подразделения, централизуя обмен информацией.  |
| **Процедурное событие** – событие, которое вызывает выполнение других функций и поэтому для каждого состояния объекта должны быть заданы описания вызовов других функций.  |
| **Процесс** — устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя.  |
| **Процессно-ориентированная компания** – структура управления компанией, которая ориентирует персонал на главную цель и выполнение соответствующих задач и использует современные методологии: сбалансированную систему показателей; реинжиниринг бизнес-процессов; систему управления качеством.  |
| **Процессы развития компании** – процессы, ориентированные на разработку стратегии и тактики поведения компании на среднесрочный и долгосрочный периоды.  |
| **Процессы управления компанией** – процессы, направленные на организацию деятельности всех сотрудников компании.  |
| **Р**  |
| **Рабочий объект** – сущность, над которой осуществляется некоторое действие (преобразование, обработка, формирование).  |
| **Регламентирующий комитет реинжиниринга бизнес-процессов** – структурная единица, которая выделяет ресурсы в компании для проведения реинжиниринга и контролирует выполнение всех этапов в соответствии с разработанным планом-графиком сдачи работ.  |
| **Реинжиниринг бизнеса** предусматривает новый способ мышления – взгляд на построение компании как на инженерную деятельность или бизнес рассматривается как нечто, что может быть построено, спроектировано или перепроектировано в соответствии с инженерными принципами  |
| **Реинжиниринг бизнес-процессов (BPR – Business process - reengineering)** – фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения коренных улучшений в основных показателях деятельности предприятия  |
| **Ресурс бизнес-процесса** — материальный или информационный объект (сущность), постоянно используемый для выполне ния процесса, но не являющийся входом процесса.  |
| **С**  |
| **Сбалансированная система показателей (BSC – Balanced Scorecard)** – метод, который характеризует деятельность компании с помощью индикаторов (группы показателей): F - финансы; C - клиенты; I – процессы; L - ресурсы.  |
| **Сквозные (межфункциональные) процессы** – процессы, проходящие через несколько функциональных подразделений компании.  |
| **Событие в реинжиниринге** – управляющее воздействие, которое вызывает выполнение функций бизнес-процессов и определяет направление материальных, информационных и финансовых потоков.  |
| **Стратегический уровень бизнес-процессов** находится на высшем уровне иерархии системы управления компанией. Основные факторы влияния на бизнес-процесс – решения владельцев (руководства) и окружающей среды. Бизнес-процесс управляется входной информацией и ориентирован на принятие решений.  |
| **Т**  |
| **Тактический уровень бизнес-процессов** – средний уровень бизнес-цепочки принятия решений, который управляется входной и выходной информацией.  |
| **Традиционный стоимостной анализ** – метод, в котором накладные расходы относят на стоимость продукции пропорционально затратам прямого труда.  |
| **У**  |
| **Уровни бизнес-процессов**: стратегический, тактический, операционный.  |
| **Ф**  |
| **Функционально-ориентированная компания** – традиционная иерархическая структура управления компанией, которая включает в себя множество функциональных (ресурсных) подразделений (отдел сбыта, отдел материально-технического обеспечения, производственный отдел, финансовый отдел и т. д.)  |
| **Функционально-стоимостной анализ** – метод, в котором накладные расходы на стоимостные объекты определяются по степени использования ресурсов в функциях, связанных с этими объектами.  |
| **Функциональный подход к моделированию бизнес-процессов** сводится к построению схемы технологического процесса в виде последовательности операций, на входе и выходе которых отражаются объекты различной природы: материальные и ин формационные объекты, используемые ресурсы, организационные единицы.  |
| **Функция (действие, операция)** – преобразование входных рабочих объектов в выходные или их модификация.  |
| **Функция (операция)** – совокупность однородных или специализированных видов деятельности, которая выполняется одним человеком.  |
| **Э**  |
| **Этапы реинжиниринга бизнес-процессов (РБП)**: идентификация бизнес-процессов; исследование существующих бизнес-процессов; построение новых бизнес-процессов; разработка проекта РБП; внедрение проекта РБП.  |