

## К каким изменениям ведет процессный подход

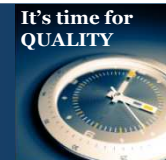
### 1. Ориентация на результат

*Ценность не в действии – в результате*

Должны измениться:

- корпоративная культура: 1) главное не то, что ты делал, а что ты сделал; 2) общая производительность системы определяется производительностью самого «узкого» места (Теория ограничения систем)
- должностные инструкции и положения о подразделениях: вместо описания функций – определение требуемого результата,
- оценка результативности: вместо оценки произвольно заданных целей – оценка достижения востребованных результатов





## К каким изменениям ведет процессный подход

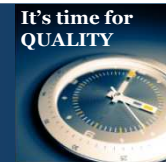
### 2. Ориентация на выполнение требований (потребителя)

*Критерий качества работы – степень выполнения требований*

Должны измениться:

- корпоративная культура: главное – это потребитель,
- должностные инструкции и положения о подразделениях: должны быть указаны «поставщики» и «потребители» (т.к. каждый участвует в двух «цепочках»: как «потребитель» и как «поставщик»), у руководителя должна появиться ответственность за отслеживание удовлетворенности потребителя и ее повышение
- критерии результативности: степень соблюдения (выполнения) требований (не только к результату, но и к действиям).





## К каким изменениям ведет процессный подход

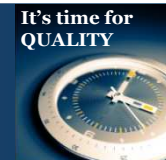
### 3. Ориентация на повышение эффективности

*Тот же результат – с меньшими затратами*

Должны измениться:

- корпоративная культура: ориентация на совокупные затраты (системный подход), командное мышление
- должностные инструкции и положения о подразделениях: ответственность за повышение эффективности (улучшение деятельности).





## К каким изменениям ведет процессный подход

### 4. Ориентация на организационное совершенствование

*Система защищает человека от ошибок, а не провоцирует на них*

Должны измениться:

- корпоративная культура: ориентация не на «человеческий фактор», не на наказание, а на поиск и устранение системных причин,
- должностные инструкции и положения о подразделениях: ответственность за анализ и улучшение деятельности,
- политика обучения: учить управлять по-современному (и отслеживать результативность обучения).

