

Tabel:
Conceptul desfășurării cursului de instruire
Modulul 4. MANAGEMENTUL PROCESELOR DE AFACERI

| Denumirea modulului | Obiectivele modulului | Conținutul modulului (ce vor învăța participanții. Dezagrați conținutul programului din caietul de sarcini) | Metode de instruire utilizate | Resurse | Rezultate obținute la final de instruire | Livrabile | Riscuri de implementare | Recomandări |
|--|---|--|--|--|--|---|----------------------------|---|
| Modulul 4. MANAGEMENTUL PROCESELOR DE AFACERI (16 ore academice) | 1. Definirea și înțelegerea proceselor de afaceri; 2. Cartografierea proceselor de afaceri. Structura și arhitectura proceselor; 3. Strategii de gestionare a proceselor de business; | 1. Определение и понимание бизнес- процессов (2 ак. часа) <ul style="list-style-type: none"> • введение в бизнес- процессы • роль архитектуры бизнес-процессов в управлении компанией • уровни и виды бизнес процессов • особенности управления процессной деятельностью • отличие проектной деятельности от процессной 2. Структура и архитектура процессов (4 ак. часа) | Теоретические блоки; Практическое освоение технологий; Использование визуализации для построения и оптимизации схем бизнес- процессов; Case-study; Фасилитационные методы; Работа в группах; | Место проведения: INTELLECT HUB SBC (str. P. Movila, 23/7) Тренинговые залы SBC оборудованы всей необходимой техникой для проведения тренингов и спроектированы специально под обучающие задачи. | Теоретические знания в области описания, построения, оптимизации, анализа и управления Бизнес процессами компании; Практические навыки: Определение процессов организации; Уровни бизнес процессов; Разработка схемы бизнес | Тренерская презентация курса; Методические материалы в электронном виде; Шаблоны регламентов и инструкций; Руководство по написанию процессов | - | Recomandări va fi incluse in raport final |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | <p>4. Analiza și măsurarea performanței proceselor;</p> <p>5. Optimizarea proceselor;</p> <p>6. Digitalizarea proceselor de business: Soluții de productivitate (CRM, ERP), calendare business inteligente, telefonie IP, etc.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ключевые компоненты и характеристики бизнес-процессов • практическое занятие “Определение процессов организации” • практическое занятие “Уровни бизнес процессов”, методы картографирования бизнес-процессов” • анализ и проектирование структуры бизнес-процессов • этапы описания процессов • формирование технического задания для картографирования процессов компании • практическое занятие “Разработка технического задания” • практическое занятие “Разработка схемы бизнес процесса As Is” | <p>Отработка навыков на рабочих ситуациях;</p> <p>Элементы консалтинга при обсуждении реальных рабочих ситуаций;</p> <p>Образовательные тренажеры;</p> <p>Тематические обсуждения.</p> | | <p>процессов As Is и To Be; Разработка матрицы KPI; Аудит показателей процессов.</p> | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">• практическое занятие “Проблематика”• практическое занятие “Разработка схемы бизнес процесса To Be” <p>3. Стратегии управления бизнес-процессами (3 ак. часа)</p> <ul style="list-style-type: none">• разработка и реализация стратегий управления процессами• интеграция системы процессного менеджмента с корпоративной стратегией компании• стратегии оптимизации процессов• интеграция изменений в бизнес процессах• управление изменениями в бизнес-процессах. <p>4. Анализ и измерение эффективности процессов (3 ак. часа)</p> | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">• методы и инструменты для анализа процессов• ключевые показатели эффективности (KPI) для оценки процессов• применение аналитических данных для улучшения процессов• практическое занятие “Разработка матрицы KPI”• практическое занятие “Аудит показателей процессов” <p>5. Оптимизация процессов (2 ак. часа)</p> <ul style="list-style-type: none">• методы оптимизации и улучшения бизнес-процессов.• снижение издержек и повышение эффективности• примеры успешной оптимизации процессов. | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>6. Цифровизация бизнес-процессов: Решения для повышения производительности (2 ак. часа)</p> <ul style="list-style-type: none"> • внедрение CRM и ERP систем • использование интеллектуальных бизнес-календарей, системы управления задачами и IP-телефонии • практические примеры и кейс-стади по цифровизации процессов | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|

Nume: Olga Nisenboim

Funcția: Director

Data: 6 martie 2024

Adresa: mun. Chișinău, str. Cireșilor, 70

SBC-Proiect S.R.L.