



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России

125 лет



РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТРАНСПОРТА
РУТ (МИИТ)



Транспортный
университет

Организация процессного управления в компании DHL- express

Автор Зенина Надежда Николаевна



Характеристика проекта

Срок достижения продуктового результата:
30.12.21

**Требования к входным компетенциям
для участия в проекте:**

В проекте могут участвовать студенты 1-го и 3-го курсов, обучающиеся по направлению «Управление персоналом»

**Максимальное количество
студентов – участников проекта:**
9

Размер студенческой команды:
7

Дополнительные условия регистрации на проект:
Конкурсный отбор



Формулировка организационной проблемы

Компания DHL- express пытается повысить эффективность своих бизнес-процессов, для достижения качественных результатов деятельности: выполнения сроков доставки грузов, сохранности грузов, снижения затрат.

Неоднократные попытки внедрить для этого процессное управление не привели к положительным результатам. Модели процессов, разработанные на верхнем уровне, не работают на операционном уровне



Описание результата

Результат, который мы планируем получить в финале проектной работы со студентами:

Продуктовый:

Организовать процессное управление на уровне основных бизнес-процессов компании DHL- express: составлены карты процессов, разработаны регламенты по каждому из процессов, персонал обучен работе по регламентам

Образовательный:

Изучение и использование методик диагностики компании, компетенции построения архитектуры бизнес- процессов, выделения процессов, картирования, реинжиниринга бизнес- процессов, разработки организационных документов, обучен персонала



График работы над продуктом

	Сентябрь			Октябрь			Ноябрь			Декабрь		
Разработка и защита концепции проекта		Распределение студентов на проект										
		Общая проектная сессия										
Диагностика компании, организационный анализ				Разработка методики диагностики								
					Диагностика компании							
Разработка архитектуры бизнес-процессов, картирование							Разработка архитектуры бизнес-процессов					
							Картирование основных бизнес-процессов	Реинжиниринг бизнес-процессов				
Разработка организационной документации, обучение персонала, сдача проекта											Разработка организационных документов	Сдача проекта
											Обучение персонала	

Концепт готов 30.09
 Готов список студентов, задействованных в проекте 20.09
 Методика диагностики готова 30.10
 Карты основных бизнес-процессов Готовы 15.11
 Разработан пакет Организационных документов 22.12
 Проект закончен 30.12

Этап 1. «Разработка и защита концепции проекта»

Задача 1:

1. Название задачи: Разработка концепции организации процессного управления в компании DHL- express.
2. Описание задачи: Анализ предыдущего опыта компании в организации процессного управления, оценка достижений, рисков, потерь. Разработка системы метрик. Составление программы и графика работ.
3. Ресурсы: информация компании, ПО Business Studio. Студенты 1-го и 3-го курсов.
4. Срок выполнения: с 10.09 по 20.09
5. Баллы за выполнение задачи-0- 5

Этап 1. «Разработка и защита концепции проекта»

Задача 1:

1. Название задачи: Разработка концепции организации процессного управления в компании DHL- express.
2. Описание задачи: Анализ предыдущего опыта компании в организации процессного управления, оценка достижений, рисков, потерь. Разработка системы метрик. Составление программы и графика работ.
3. Ресурсы: информация компании, ПО Business Studio. Студенты 1-го и 3-го курсов.
4. Срок выполнения: с 10.09 по 20.09
5. Баллы за выполнение задачи-0- 5

Этап 2. «Диагностика компании. Организационный анализ»

Задача 2:

1. Название задачи. Провести диагностику компании. Выполнить организационный анализ
2. Описание задачи: разработать методику диагностики, определить направления деятельности, состав функций обеспечения и менеджмента, состав структурных звеньев, информационные потоки, материальные потоки, «провисание функций», степень загрузки структурных звеньев, организационные патологии.
3. Ресурсы, необходимые для выполнения задачи: методические материалы для проведения диагностики, ПО Орг-мастер. Студенты 1-го и 3-го курсов.
4. Срок выполнения: с 21.09 по 20.10
5. Баллы за выполнение задачи- 0-10
6. Название задачи. (Например, разработка конструкции устройства)

Этап 3. «Архитектура бизнес-процессов. Картирование»

Задача 3:

1. Название задачи: Разработка архитектуры бизнес-процессов компании DHL- express.
2. Описание задачи: Построить архитектуру бизнес-процессов на базе анализа сквозных процессов. Определить основные процессы и обеспечивающие. Определить участников процессов
3. Ресурсы: информация компании, ПО Business Studio
4. Срок выполнения: с 21.10 по 15.11
5. Баллы за выполнение задачи -0-10

Этап 3. «Архитектура бизнес-процессов. Картирование»

Задача 4:

1. Название задачи: картирование процессов
2. Описание задачи: определить входы- выходы по каждому подпроцессу сквозного процесса, владельцев, границы, операционные определения, показатели, обеспечивающие ресурсы и риски
3. Ресурсы: информация компании, результаты анкетирования и опроса, ПО Business Studio
4. Срок выполнения: с 21.10 по 15.11
5. Баллы за выполнение задачи -0-20

Этап 3. «Архитектура бизнес-процессов. Картирование»

Задача 5:

1. Название задачи: реинжиниринг бизнес-процессов
2. Описание задачи: провести анализ сквозных процессов компании, определить блокировки и риски, провести перепроектирование бизнес- процессов
3. Ресурсы: Ресурсы: информация компании, результаты анкетирования и опроса, ПО Business Studio
4. Срок выполнения: 16.11 по 7.12.
5. Баллы за выполнение задачи -0-20

Этап 4. «Разработка организационной документации, обучение персонала, сдача»

Задача 6:

1. Название задачи: Разработка пакета организационных документов процессного управления компании DHL- express.
2. Описание задачи: Разработать регламенты сквозных процессов. Разработать должностные инструкции в нотациях.
3. Ресурсы: ПО Business Studio
4. Срок выполнения: с 8.12 по 20.12
5. Баллы за выполнение задачи- 0-10

Этап 4. «Разработка организационной документации, обучение персонала, сдача»

Задача 7:

1. Название задачи: Обучение персонал работе в системе процессного управления
2. Описание задачи: Провести тренинги и имитационное моделирование
3. Ресурсы: мультимедийная аудитория, раздаточный материал, бумага, фломастеры. Флип-чарт
4. Срок выполнения: 8.12-30.12
5. Баллы за выполнение задачи-0-10

Этап 4. «Разработка организационной документации, обучение персонала, сдача»

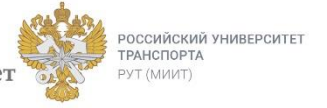
Задача 8:

1. Название задачи: сдача проекта
2. Описание задачи: выполнить презентацию, представить на рассмотрение заказчику
3. Ресурсы: компьютер, мультимедийная аудитория
4. Срок выполнения- 30.12
5. Баллы от 0-15

Распределение задач между студентами 1-го и 3-го курсов



125 лет



Задача	Студенты 3-го курса	Студенты 1-го курса
Разработка концепции организации процессного управления в компании DHL- express.	Анализ предыдущего опыта компании в организации процессного управления, оценка достижений, рисков, потерь. Разработка системы метрик. Составление программы и графика работ.	Работа с документами компании, анкетирование персонала компании, обработка результатов анкетирования
Провести диагностику компании. Выполнить организационный анализ	разработать методику диагностики	определить направления деятельности, состав функций обеспечения и менеджмента, состав структурных звеньев, информационные потоки, материальные потоки, «провисание функций», степень загрузки структурных звеньев, организационные патологии
Разработка архитектуры бизнес-процессов компании DHL- express.	Построить архитектуру бизнес-процессов на базе анализа сквозных процессов. Определить основные процессы и обеспечивающие. Определить участников процессов	Построить архитектуру бизнес-процессов на базе анализа сквозных процессов. Определить основные процессы и обеспечивающие. Определить участников процессов
картирование процессов	определить входы- выходы по каждому подпроцессу сквозного процесса, владельцев, границы, операционные определения, показатели, обеспечивающие ресурсы и риски	определить входы- выходы по каждому подпроцессу сквозного процесса, владельцев, границы, операционные определения, показатели, обеспечивающие ресурсы и риски

студентами 1-го и 3-го курсов (продолжение)

Задачи	Студенты 3-го курса	Студенты 1-го курса
Реинжиниринг бизнес-процессов	Провести анализ сквозных процессов компании, определить блокировки и риски, провести перепроектирование бизнес-процессов	Провести анализ сквозных процессов компании, определить блокировки и риски
Разработка пакета организационных документов процессного управления компании DHL- express	Разработать регламенты сквозных процессов. Разработать должностные инструкции в нотациях.	Разработать регламенты сквозных процессов.
Обучение персонал работе в системе процессного управления	Разработать сценарий тренинга и имитационного моделирования. Провести тренинги и имитационное моделирование	Провести тренинги и имитационное моделирование

Сводная таблица баллов

N	ЗАДАЧИ	БАЛЛЫ
1.1	Разработка концепции организации процессного управления в компании DHL- express.	0-5
2.1	Провести диагностику компании. Выполнить организационный анализ	0-10
3.1	Разработка архитектуры бизнес-процессов компании DHL- express.	0-10
3.2.	Картирование процессов	0-20
3.3.	Реинжиниринг бизнес- процессов	0-20
4.1.	Разработка пакета организационных документов процессного управления компании DHL- express.	0-10
4.2.	Обучение персонал работе в системе процессного управления	0 – 10
4.3.	ЗАЩИТА ПРОЕКТА	0-15

График образовательного процесса



Требуется результат освоения других дисциплин:	Сентябрь				Октябрь				Ноябрь				Декабрь			
Дисциплины блока «Исследование систем управления»	■															
Методика социологических опросов					■											
Процессное управления			■													
Информационные технологии в управлении									■							
Техника презентации													■			

Методика диагностики организации. Методика проведения организационного анализа.-

Разработал программу диагностики

2) Методика анкетирования- Разработал пакет анкет для организационного анализа

3) Методика картирования. Техники реинжиниринга.- Разработал карты процессов. Провел реинжиниринг бизнес Процессов

4).Нотации для описания бизнес- процессов. Разработка регламентов процессов в Business-Studio- Разработал Регламенты процессов и должностные инструкции

5). Методы подготовки презентации- Разработал и защитил презентацию по проекту

Ресурсное обеспечение процесса

- **Для получения итогового продукта необходимо:**
- Информация от заказчика
- **Оборудование** и ПО
- ПО «Орг-мастер», ПО Business Studio.
- Мультимедийное оборудование, компьютеры
- Цветной принтер

Источник: РУТ (МИИТ)

- **Расходники**
- Бумага формата А4, А3, А1, картриджи цветные, фломастеры для бумаги, фломастеры для доски, флешки. Источник: РУТ (МИИТ)



ВАША КАРТИНКА!



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России

125 лет



РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТРАНСПОРТА
РУТ (МИИТ)



Транспортный
университет

Спасибо за внимание!

Автор Зенина Надежда Николаевна

