

Управлінський підхід на основі системи процесів був значною віхою у розвитку управлінської теорії, а його основні складові широко застосовуються нині в практиці управління. Вперше поняття процесного підходу було запроваджено прихильниками школи адміністративного управління, які намагалися описати функції керівника. Однак ці функції розглядалися авторами як незалежні одна від одної. На противагу цьому, сучасний процесний підхід розглядає функції управління як взаємопов'язані функції із наявною інформаційною взаємодією.

Управління можна розглядати як процес, що складається з серії взаємопов'язаних дій, які називаються функціями управління. В свою чергу, кожна функція управління також являє собою процес, який складається з серії взаємопов'язаних дій. Таким чином, можна казати, що процес управління – це загальна сума всіх функцій управління і зв'язків, що зв'язують їх між собою і організують інформаційну взаємодію.

Фахівці відзначають існування двох основних підходів до сучасного розуміння управління підприємствами за допомогою системи процесів. Перше розуміння – це розгляд діяльності підприємства як ланцюжка пов'язаних процесів, що забезпечують реалізацію вихідних результатів діяльності підприємства завдяки споживанню вхідних ресурсів. Інше розуміння – це побудова на підприємстві системи (мережі) процесів управління і реорганізація системи управління на основі вимог сучасного процесного підходу.

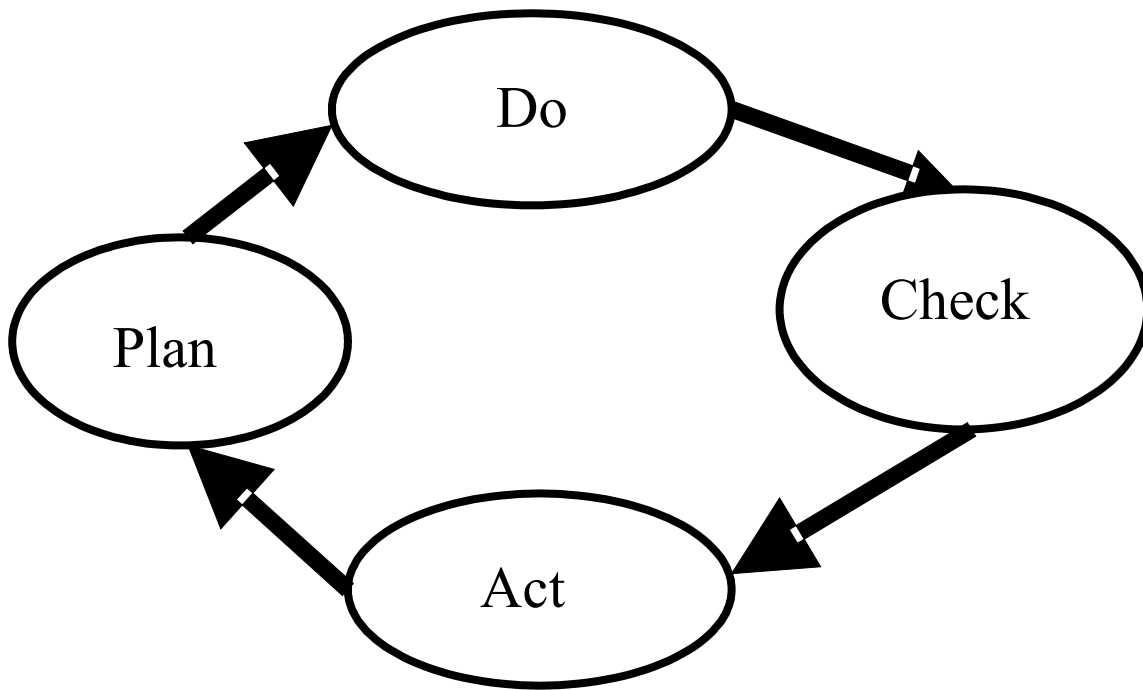
Згідно до цих розумінь, процес представляється достатньо складним об'єктом управління. Система управління процесами організації складається із:

- дії по перетворенню вхідних ресурсів в вихідні результати;
- система збору інформації о показниках процесів;
- система аналізу зібраної інформації і прийняття управлінського рішення;
- система неперервного поліпшення показників процесів;
- система дій по виявленню відхилень і корегуванню процесів.

В сучасній практиці моделювання управлінської і виробничої діяльності для визначення об'єктів моделювання прийнято застосовувати термін «бізнес - процес» або «управлінський процес». В міжнародному стандарті якості ISO 9000 для визначення одиниць управління і моніторингу застосовується термін «процес». Розвиток і розповсюдження знань із різних областей поступово призвели до такого зближення, що на сьогодні вже немає різниці в семантиці застосування понять.

Більшість сучасних систем управління застосовують інформаційні технології як інструменти для створення моделі системи процесів. Наприклад, робота по впровадженню WFMS починається із опису процесів, що ця система буде обслуговувати. Спочатку визначаються процеси, що необхідно автоматизувати. Після цього визначаються працівники, що задіяні в виконанні процесів. Потім описується потік робіт, що переходить від одного робочого місці до іншого. Таким чином, формується сама модель процесів, що буде автоматизована за допомогою WFMS. Основний ефекти впровадження досягається за рахунок зниження часових витрат під час передачі потоків робіт між виконавцями.

Управлінський підхід на основі системи процесів потрібно розглядати на основі так званого PCDA циклу. Цей цикл ще прийнято називати циклом Деймінга, хоча сам Деймінг при визначенні теоретичних основ посилається на У. Шухарта. Цикл Деймінга включає чотири основні шага: планування процесів (Plan), виконання процесів (Do), аналіз показників ефективності процесів (Check) і корегування процесів (Act). Графічну парадигму описаного циклу Деймінга представлено на рисунку:



Пропонований програмний комплекс дозволяє повністю реалізувати систему управління підприємством на основі моделі процесів. В склад комплексу входять спеціалізовані модулі, що призначені для проектування, моделювання і корегування процесів. Крім цього, існують можливість задіяти існуючу бібліотеку шаблонних процесів, що дозволяє створювати власні складні процеси на основі апробованих стандартних процесів.

Програмний комплекс дозволяє використовувати дані, що наявні в інформаційній системі підприємств із існуючих інформаційних систем. Існує можливість ініціювання процесів зовнішніми збудними станами. Крім того, можливим є застосування зовнішніх засобів наочного представлення для відображення внутрішніх даних процесів.