



Урок 6-4. Формализация бизнеса и процессов. Регламенты и должностные инструкции

2021



Описание процессов

Регламенты

Регламент – это краткая формулировка условной последовательности действий в процессе и требований к ним.

Существенно снижает хаос в бизнесе и облегчают нагрузку на прямое управление (снижают время менеджера на оперативное реагирование).

Регламент должен полно давать ответы на вопросы:

1. Что и как должно происходить?
2. В каком случае?
3. SLA - С каким результатом и в какие сроки?

Обычно состоит из:

1. Текстового описания
2. Визуальной схемы

Процессы описывают регламентами, когда:

1. Один исполнитель участвует более чем в 3х процессах (иначе будет все путать).
2. Ротация в процессе более 0.5 исполнителя в месяц или кол-во новых в месяц / кол-во всех > 30%.

Все примеры регламентов приложены к уроку!



Описание процессов

Регламенты. Пример. Отпуска

Отпуска, как и выдача расчет и выдача ЗРП – процесс, который есть во всех компаниях.



Должностные инструкции

Нужны для того, чтобы сотрудник БЫСТРО вошел в работу, а не 1 месяц изучал опытным путем, что и как.

Содержат информацию о:

1. Руководителе
2. Графике работы
3. KPI
4. Выемки из описания процессов глазами этой должности.

Примеры ДИ из приложения к уроку!





Спасибо за внимание!