



60010
ISO/IEC 17024

ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ УКРАЇНСЬКОЇ АСОЦІАЦІЇ ЯКОСТІ
PERSONNEL CERTIFICATION BODY OF UKRAINIAN ASSOCIATION FOR QUALITY

Критерії оцінювання компетентності фахівців за кваліфікацією "Менеджер процесу"

Вимоги до освіти і практичного досвіду

Менеджер процесу повинен мати вищу освіту, що стосується області зайнятості.

Менеджер процесу OSP УАЯ повинен мати не менше 6 років практичного досвіду і причетності до систем менеджменту.

Менеджер процесу повинен мати, принаймні, 2 роки роботи на керівних посадах.

Менеджер процесу повинен мати документовані свідчення про освіту, практичний досвід і професійні біографічні дані.

Особисті характеристики

Певні особисті характеристики тісно пов'язані з кваліфікацією Менеджер процесу OSP УАЯ. Менеджер процесу повинен володіти стратегічним й аналітичним мисленням, професійним підходом до процесно-орієнтованого мислення і розуміння зв'язків процесів, ситуаційним мисленням, прагматизмом, здатністю виробляти альтернативні рішення і розташовувати їх за пріоритетами, здатністю приймати рішення, відповідальністю, завзятістю, послідовністю, терпінням і цілеспрямованістю, точністю і здатністю керувати часом. Він повинен бути авторитетним, мати навички лідерства, комунікації, командної роботи, мотивації і модерації, а також володіти гнучкістю, дипломатичністю, тактовністю у стосунках з людьми, здатністю переборювати конфліктні ситуації, соціальною й емоційною компетентністю, чесністю і схильністю до відкритості.

Вимоги до здібностей після спеціалізованої підготовки

Менеджер процесу OSP УАЯ повинен бути здатний до процесно-орієнтованого мислення, систематично реалізовувати стратегію організації, розпізнавати й ідентифікувати можливості оптимізації, ініціювати і керувати поліпшеннями процесів організації.

Менеджер процесу повинен бути компетентний, щоб керувати конфігурацією й ідентифікацією процесу інтегрованої системи і нести повну відповідальність за доручений процес (хід процесу, бюджет, соціальний аспект).

Менеджер процесу повинен координувати взаємодії на межах процесу, встановлювати цілі процесу і вимірні контрольовані показники, ідентифікувати і керувати ресурсами процесу, розробляти і впроваджувати порядок управління інформацією, планувати, координувати процес і вести його моніторинг.

Менеджер процесу повинен ініціювати і керувати проектами удосконалення процесу, визначати вимоги до контрольованих і вимірюваних даних.

Менеджер процесу повинен аналізувати хід процесу і звітувати вищому керівництву, супроводжувати зміни процесу.

Менеджер процесу повинен лідувати в команді, залученої до реалізації процесу, бути модератором команди, розподіляти задачі й обов'язки в межах процесу, просувати розуміння процесного підходу, представляти процес, вести діалог з партнерами в межах процесу.

Вимоги до спеціалізованої підготовки

Обсяг підготовки - не менше 24 академічних годин.

Код	A	Розуміти і вміти пояснити
	B	На додаток до A, вміти вибирати відповідні методи і застосовувати їх
	C	На додаток до A і B, вміти інтегрувати відповідні методи й інтерпретувати результати

Зміст спеціалізованої підготовки

1	МЕНЕДЖМЕНТ ПРОЦЕСУ - КОРОТКИЙ ОГЛЯД І ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ	A
1.1	ПОТОЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ, СЕРЕДОВИЩЕ <i>Діяльність у середовищі</i> <i>Статус в організаціях</i>	A
1.2	МЕНЕДЖМЕНТ ПРОЦЕСУ - СУЧАСНЕ РОЗУМІННЯ <i>Орієнтація на процес</i> <i>"Оптимальний" процесний менеджмент - короткий огляд особливостей</i> <i>Ролі в організаціях, орієнтованих на процес</i> <i>Роль менеджера процесу</i>	A
1.3	ОСОБЛИВОСТІ МЕНЕДЖМЕНТУ ПРОЦЕСУ <i>Процеси, фокус яких є стратегією (структури і дії)</i> <i>Процесно-орієнтована конфігурація (ланцюжок додавання цінності, забезпечення цінності)</i> <i>Модель процесу - упорядкована мережа процесів</i> <i>Організація, яка в основному орієнтована на процес</i> <i>Переваги орієнтації на процес</i> <i>Інформаційна система, що в цілому орієнтована на процес</i>	B
1.4	ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ І ВИЗНАЧЕННЯ (ІНФОРМАЦІЙНИЙ ДОДАТОК) <i>Процес</i> <i>Продукція</i> <i>Процедури</i> <i>Взаємодія в межах систем менеджменту</i>	A
2	МЕНЕДЖМЕНТ ПРОЦЕСУ – КОНФІГУРАЦІЯ	C
2.1	ОБЛАСТІ РОЗРОБКИ КОНФІГУРАЦІЇ <i>Оперативне перетворення стратегії</i> <i>Планування процесів, конфігурація процесу (ідентифікація, межі)</i> <i>Конфігурація організації в процесному менеджменті</i> <i>Процесно-орієнтована конфігурація структури вищого керівництва</i> <i>Визначення підготовки і розміщення ресурсів</i> <i>Конфігурація контролю процесу</i>	C

2.2	ПРОВЕДЕННЯ ЗМІН <i>Опір змінам</i> <i>Опір продуктивності</i> <i>Залучення службовців до змін</i> <i>Відношення до опору</i> <i>Принципи керування змінами</i> <i>Ключові ролі в процесі змін</i> <i>Керування наслідками</i> <i>Вибір методів та інструментів</i>	С
2.3	РОЛЬ МЕНЕДЖЕРА ПРОЦЕСУ В КОНФІГУРАЦІЇ	С
2.4	МЕТОДИ РІШЕННЯ ПРОБЛЕМ	С
3.	МЕНЕДЖМЕНТ ПРОЦЕСУ – РЕАЛІЗАЦІЯ <i>Планування (у структурі формованих процесів)</i> <i>Організаційний аспект у менеджменті процесу</i> <i>Лідерство в процесах</i> <i>Підготовка ресурсів, розміщення</i> <i>Керування процесами (Контроль процесів)</i>	С
4.	УДОСКОНАЛЮВАННЯ ПРОЦЕСУ <i>Процес безупинного удосконалювання</i> <i>Шість кроків циклу рішення проблеми</i>	С
5.	ПОГЛИБЛЕННЯ ЗМІСТУ, ПОВ'ЯЗАНОГО З МЕНЕДЖМЕНТОМ ПРОЦЕСУ <i>Керування ланцюжком постачань (SCM)</i> <i>Розгортання Функції Якості (QFD)</i> <i>Шість Сигм</i>	С
6.	РОЛЬ МЕНЕДЖЕРА ПРОЦЕСУ <i>Очікувана роль</i> <i>Роль Менеджера процесу (фокус на перетворення)</i> <i>Роль Менеджера процесу - загальна картина</i>	С

Директор ОСП УАЯ



Ю.Б. Кабаков