

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/vkr/152780>

Тип работы: ВКР (Выпускная квалификационная работа)

Предмет: Бизнес планирование (другое)

ВВЕДЕНИЕ 3

Глава 1. Теоретические основы моделирования бизнес-процессов на современном предприятии 5

1.1. Понятие и основные принципы разработки бизнес-процессов на предприятии 5

1.2. Стадии и цели моделирования бизнес-процессов 16

Глава 2. Анализ бизнес-процессов на предприятии ООО «СЦ Спасатель» 25

2.1. Организационно-экономическая характеристика предприятия 25

2.2. Анализ бизнес-процессов предприятия ООО «СЦ Спасатель» 28

Глава 3. Разработка мер по оптимизации бизнес-процессов в компании 35

3.1. Направления совершенствования деятельности на основе оптимизации бизнес-процессов 35

3.2. Оценка эффективности предложенных мероприятий 43

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 46

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 48

Бизнес-процесс - это набор связанных задач, которые заканчиваются предоставлением услуги или продукта клиенту. Бизнес-процесс также был определен как набор действий и задач, которые, будучи завершенными, позволят достичь организационной цели. Процесс должен включать в себя четко определенные входы и один выход. Эти входные данные состоят из всех факторов, которые вносят (прямо или косвенно) вклад в добавленную стоимость услуги или продукта. Эти факторы можно разделить на процессы управления, операционные процессы и вспомогательные бизнес-процессы.

Процессы управления регулируют функционирование системы функционирования конкретной организации. Операционные процессы составляют основу бизнеса. Для поддержки основных бизнес-процессов создаются вспомогательные процессы, такие как управление персоналом и бухгалтерский учет.

Определение термина "бизнес-процесс" и развитие этого определения с момента его зачатия Адамом Смитом в 1776 году привело к таким областям изучения, как разработка операций, управление операциями и разработка различных систем управления бизнесом. Эти системы, в свою очередь, создали индустрию программного обеспечения BPM, которая стремится автоматизировать управление процессами путем подключения различных участников процесса с помощью технологий.

Процесс требует ряда действий для достижения определенной цели. Бизнес-процессы являются непрерывными, но также допускают специальные действия. Процессы могут быть простыми или сложными в зависимости от количества шагов, количества задействованных систем и т.д. Они могут быть короткими или длительными. Более длительные процессы, как правило, имеют несколько зависимостей и более высокие требования к документации.

Бизнес-процесс - это ряд шагов, выполняемых группой заинтересованных сторон для достижения конкретной цели. Каждый шаг в бизнес-процессе обозначает задачу, которая назначается участнику. Это фундаментальный строительный блок для нескольких связанных идей, таких как управление бизнес-процессами, автоматизация процессов и т.д.

Необходимость и преимущества бизнес - процесса вполне очевидны в крупных организациях. Процесс формирует жизненный путь для любого бизнеса и помогает ему оптимизировать отдельные виды деятельности, обеспечивая оптимальное использование ресурсов.

Рисунок 1.1 - Элементы бизнес-процесса на предприятии [10, с.102]

Международный Институт Бизнес-Анализа определяет бизнес-анализ и моделирование как процесс по сбору, анализу и проверке информации определенной группой специалистов с целью изменения и улучшения экономических процессов, протекающих на анализируемом предприятии [23].

На рисунке 1.2 представлена схема функционирования бизнес-анализа и моделирования на предприятии.

Рисунок 1.2 - Схема функционирования бизнес-анализа и планирования [6, с.126]

Чтобы убедиться, что организация работает настолько хорошо, насколько это возможно, нужно постоянно пересматривать, улучшать, а иногда даже полностью переделывать свои процессы.

Бизнес-планирование решает следующие задачи:

- Повышение эффективности
- Оптимизация коммуникации между людьми/функциями/отделами
- Обеспечение подотчетности и оптимального использования ресурсов
- Стандартизация набора процедур для выполнения задач, которые действительно важны для бизнеса.

В качестве примера бизнес-процесса рассмотрим процесс найма сотрудников отдела кадров. Начиная с публикации открытия вакансии и заканчивая приемом сотрудника на работу, в этом процессе задействовано несколько этапов. Хотя это может варьироваться от организации к организации, простой рабочий процесс может выглядеть следующим образом:

- Руководитель отдела кадров публикует обновление вакансии
- Несколько кандидатов подают заявки на портале
- Руководитель отдела кадров просматривает кандидатов и фильтрует наиболее подходящих
- Отобранные кандидаты приглашаются на следующие этапы набора персонала
- Правильный кандидат выбирается на последнем этапе подбора персонала
- Проводятся переговоры о заработной плате и политике
- Письмо с предложением отправляется, и кандидат принимает его.

Затем следует длительный процесс адаптации сотрудников.

Все эти этапы составляют по сути бизнес-процесс.

7 этапов жизненного цикла бизнес – процесса:

Шаг 1: Определение своих целей.

Какова цель этого процесса? Почему он был создан? Как узнать, будет ли он успешным?

Шаг 2: Спланировать и составить карту процесса.

Какие стратегии необходимы для достижения этих целей? Это широкая дорожная карта для этого процесса.

Шаг 3: Установить действия и назначить заинтересованных сторон.

Определить отдельные задачи, которые необходимо выполнить командам и машинам для выполнения плана.

Шаг 4: Протестировать процесс.

Запустить процесс в небольшом масштабе, чтобы увидеть, как он работает. Соблюдать любые пробелы и вносить коррективы.

Шаг 5: Реализация процесса.

Начать запускать процесс в живой среде. Правильно общаться и обучать всех заинтересованных сторон.

Шаг 6: Следить за результатами.

Просмотреть процесс и проанализировать его закономерности. Документировать историю процесса.

Шаг 7: Повторить.

Если процесс способен достичь поставленных перед ним целей, повторить его для будущих процессов. Автоматизация бизнес-процессов - это технологически ориентированная стратегия автоматизации бизнес-процесса с целью его выполнения с минимальными затратами и в более короткие сроки. Она чрезвычайно полезна как для простых, так и для сложных бизнес-процессов в целях:

- Достижение большей эффективности
- Сокращение человеческих ошибок
- Адаптация к меняющимся потребностям бизнеса
- Уточнение должностных ролей и обязанностей

Преимущества использования программного обеспечения для бизнес-процессов: решения BPM уникально разработаны для повышения эффективности процессов в разных вертикалях и организациях. Их реализация приносит множество преимуществ для бизнеса, таких как:

- Снижение рисков

Программное обеспечение BPM помогает предотвращать и исправлять ошибки и узкие места, тем самым минимизируя риски.

- Устранение избыточности

Процессы мониторинга позволяют выявлять и устранять дублирующиеся задачи. Внедрение программного обеспечения BPM также улучшает распределение ресурсов, чтобы гарантировать, что человеческие усилия вкладываются только в соответствующие задачи.

- Минимизация затрат

Улучшенная видимость процессов помогает свести к нулю расточительные расходы. Таким образом, затраты сводятся к минимуму, а экономия увеличивается.

- Улучшенное сотрудничество

Прозрачность, поддерживаемая программным обеспечением, способствует сотрудничеству между внутренними командами, а также внешними поставщиками и покупателями. Все знают об обязанностях, а также о сроках и узких местах.

- Проворство

Оптимизированные процессы обеспечивают большую гибкость в организационных операциях. Сведенные к минимуму ошибки, узкие места и дублирование облегчают более быстрое время выполнения работ.

- Повышение производительности

Когда процессы находятся в рабочем состоянии, утверждения выполняются быстрее, а поиск информации проще. Задачи маршрутизируются последовательно без вмешательства человека. Эти преимущества значительно повышают производительность команд.

- Более высокая эффективность

Существует четыре основных атрибута, которые составляют идеальный бизнес-процесс:

1. Конечный – Хороший бизнес-процесс имеет четко определенную начальную и конечную точки. Он также имеет конечное число шагов.
2. Повторяемость – Хороший бизнес-процесс может выполняться неопределенное количество раз.
3. Создает ценность – В конечном счете, она направлена на перевод создания ценности в исполняемые задачи и не имеет никакого шага в процессе только ради этого. Другими словами, если какой-либо шаг в процессе не добавляет ценности, он не должен существовать.
4. Гибкость – Он имеет встроенную природу, чтобы быть гибким к изменениям, и не является жестким. Когда есть какие-либо возможности для улучшения, которые определены, процесс позволяет этим изменениям быть поглощенными внутри себя, не оказывая операционного влияния на своих заинтересованных сторон.

Хорошо продуманные бизнес-процессы настраивают команды на путь к успеху. Ситуации, когда компании нанимали дорогостоящих консультантов для проектирования бизнес-процессов, исчезают.

Совокупность бизнес-процессов - это то, что делает бизнес. Различные процессы объединяются для формирования эффективной бизнес-модели. Для процветания бизнеса важно, чтобы процессы были оптимизированы и чтобы в организации все функционировало гладко. Основная функция процессов состоит в том, чтобы повысить ценность бизнеса. Существуют различные типы процессов, которые используются для улучшения бизнеса. В принципе, существует три категории, под которые подпадают все типы бизнес-процессов.

Основные типы бизнес - процессов

Эти типы бизнес - процессов чрезвычайно важны и фундаментальны для бизнеса. Сделка с основными ценностями и работа вместе с видением и миссией бизнеса. Как следует из названия, основной процесс-это

очень простой процесс, с помощью которого бизнес обеспечивает предоставление услуг или продуктов своим клиентам.

Этим процессам уделяется пристальное внимание, поскольку они являются неотъемлемой частью организации. Конечная цель первичных процессов-оптимизировать себя таким образом, чтобы они добавляли ценность на каждом этапе бизнеса, а также к конечному продукту, который имеет внутреннюю ценность для клиента. Это улучшает процессы и оказывает прямое влияние на результаты бизнеса. В рамках основных процессов существуют различные типы бизнес-процессов. Они заключаются в следующем:

1) Продажи:

Продажи автономный тип бизнес-процесса, который может сделать компанию. Это считается основным бизнес-процессом, поскольку он является основным источником дохода для любого бизнеса, и без дохода бизнес не может выжить или работать. Большинство стартапов имеют сильную систему продаж, чтобы получать больше доходов и получать прибыль для управления организацией.

Даже конгломераты фокусируются на процессе продаж, чтобы получить более высокую прибыль и прибыль или сохранить долю рынка на рынке. Без продаж ни одна организация не может выжить, и именно по этой причине деньги, потраченные на отдел продаж, являются вторыми по величине расходами во всей организации. У компании может быть или не быть никакого другого отдела, но очень важно иметь отдел продаж. Будь то небольшая организация, придорожные продавцы или многонациональная организация, без продаж ни один бизнес не сможет выжить.

2) Обслуживание клиентов:

Поскольку продажи являются важным и основным видом бизнес-процесса, следующим является обслуживание клиентов. Как только заказы на продажу будут сгенерированы, очень важно, чтобы в команде был кто-то, кто обрабатывает заказы и предоставляет их клиентам. Служба поддержки клиентов также помогает в управлении ситуацией, когда клиентам требуется информация о продукте или услуге для оказания помощи в технических аспектах продукта. Хорошее обслуживание клиентов может удержать клиентов, а также вернуть потерянных клиентов лучше, чем отдел размера.

3) Финансовый отдел:

Как только бизнес набирает обороты и деньги начинают течь, очень важно управлять финансами. Должен быть выделенный отдел для надлежащего управления входящими и исходящими финансами сервера, чтобы прибыль уменьшалась, а расходы сокращались, и все сотрудники получали зарплату вовремя. Финансовый отдел также занимается управлением расходами и управлением инвестициями. Очень важно, чтобы расходы держались под контролем и все необходимые расходы выполнялись так, чтобы экономия и прибыль оставались после сокращения всех расходов или намного выше. Финансовый отдел также занимается ежедневной деятельностью, такой как утверждение расходов, выплата заработной платы и забота обо всех прочих и повторяющихся расходах.

4) Операционные процессы:

Управление цепочками поставок и операции по первичному навыку являются неотъемлемой частью бизнеса и именно поэтому классифицируются по основным процессам. Как только продажа начинается, управление запасами и управление запасами должно осуществляться надлежащим образом, чтобы обеспечить клиентов продуктами или услугами. Управление цепочками поставок также имеет важное значение для надлежащего управления поставками и получения поставок, управления запасами и управления складом. Необходимы основы операций, без которых бизнес не может выжить.

5) Производство:

Производство или изготовление продукта имеет первостепенное значение для любого бизнеса. Крайне важно, чтобы у организации был продукт или услуга для продажи, и именно здесь на первый план выходят производство и производство. После того, как продукт разработан, изготовлен и одобрен, начинается первоначальное производство того, как продукт начинается на производстве или производственном объекте.

Это включает в себя набор рабочих, которые задействованы на производственном объекте, начиная с изготовления продукта и заканчивая упаковкой и отправкой его. В случае услуг производство и производство и услуги означают, что создание услуг определяет стандартный поток услуг. Как только услуги стандартизированы, они доставляются соответствующим образом клиентам.

1. ФЗ № 209-ФЗ РФ от 24 июля 2007 г. «О развитии малого и среднего предпринимательства в РФ»
2. Конституция РФ (ст. 8, 34-37, 74, 75 и др.)

3. Гражданский Кодекс РФ (ст. 1-5, 18, 23, 51, 67, Главы 4-7 и др.)
4. Аббакумов В.Л. Бизнес – анализ информации. – М.: Экономика, 2017. – 384 с.
5. Азаренкова Г.М. Финансы предприятия. – М.:Юнити-Дана, 2015. Доступ через <http://uchebnikonline.com>
6. Бариленко В. И. и др. Основы бизнес — анализа: учебное пособие. / под ред. В. И. Бариленко. — М.: КНОРУС, 2016. — 272 с.
7. Бердников В. Основы бизнес – моделирования. – М.: КНОРУС, 2019. – 495 с.
8. Бланк И.А. Финансовый менеджмент: учебный курс - Киев: Издательство «Ника-Центр», 2016. – 196 с.
9. Бухгалтерский финансовый учет: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения/ А.В. Зонина-- СПб.: Питер, 2015. - 480 с.
10. Вахрушина М.А. Анализ финансовой отчетности. – М.: Вузовский учебник, 2016. – 347 с.
11. Воробьев С.Н. Управленческие решения - М: Юнити-Дана, 2018. – 447 с.
12. Дафт Ричард Л. Управленческое решение - СПб: Питер, 2019. – 231 с.
13. Дэвенпорт Т. Аналитика как конкурентное преимущество. Новая наука побеждать. – М.: Дашков и К, 2016. – 626 с.
14. Елиферов В.Г. Бизнес – процессы: регламентация и управление. – М.: Дашков и К, 2017. – 386 с.
15. Ефимова О. В. Финансовый анализ – М.: «Бухгалтерский учет», 2016. – 547 с.
16. Зудина Л.А. Организация управленческого труда. Учебное пособие, 2018. – 546 с.
17. Конрад К. Бизнес – моделирование. – М.: Вильямс, 2019. – 576 с.
18. Магданов П.В. Система управления организацией: понятие и определение// ВЕСТНИК ОГУ. – 2016. - №8(144). – с.56 – 67.
19. Michael E. Porter. The Five Competitive Forces that Shape Strategy. - Harvard Business Review, January. – 62 p.
20. Литвак Б.Г. Разработка управленческого решения: учебник. 4-е издание, с испр. – М: Дело, 2015. – 309 с.
21. Непомнящий Е.Г. Инвестиционное проектирование. – Таганрог: ТРТУ, 2015. – 277 с.
22. Нечаев Е.И. Организация производства и предпринимательской деятельности. – Краснодар: КубГАУ, 2016. – 266 с.
23. Новиков Н.В. Разработка бизнес – плана проекта. – М.: Экономика, 2016. – 525 с.
24. Паклин Н., Орешков В. Бизнес-аналитика. От данных к знаниям. – М.: Дело, 2016. – 371 с.
25. Репин В.В. , Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: Юнити-Дана, 2017. – 419 с.
26. Савельев Ю.В. Бизнес – планирование и разработка инвестиционных проектов. – М.: Юнити-Дана, 2019. – 429 с.
27. Учитель Ю. Г. SWOT-анализ и синтез – основа формирования стратегии организации. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 275 с.
28. Чуев И.Н. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности. – М.: Дашков и К, 2018. – 367 с.
29. Peter Fettke. Business Process Reference Models: Survey and Classification // Information Systems and Management, Mainz, 2016
30. Wand, Y., Weber, R.: Research Commentary: Information Systems and Conceptual Modeling - A Research Agenda. Information Systems Research 13 (2017) 4, 363-377
31. Becker, J., Kugeler, M., Rosemann, M.: Process Management. Springer, 2018
32. Schwegmann, A.: Objektorientierte Referenzmodellierung - Theoretische Grundlagen und praktische Anwendung. DUV, Wiesbaden, 2018
33. Becker, J., Delfmann, P., Dreiling, A., Knackstedt, R., Kuropka, D.: Configurative Process Modeling - Outlining an Approach to Increased Business Process Model Usability. In: Proc. Information Resources Management Association Conference (2016) 615-619
34. «Международный Институт Бизнес – Анализа» [электронный ресурс]. – режим доступа:<http://www.iiba.org/>, свободный.
35. «Экономический портал» [электронный ресурс].– режим доступа :<http://institutiones.com/>,свободный.
36. Журнал «Бизнес – аналитика»[электронный ресурс].– режим доступа: <http://www.fin-izdat.ru/journal/fa/>,свободный.
37. «Бизнес – аналитика» [электронный ресурс].– режим доступа: <http://www.businessanalytica.ru/>,свободный.
38. Научный журнал «Аналитика» [электронный ресурс].– режим доступа: <http://www.j-analytics.ru/>,свободный.
39. Консалтинг «Бизнес - аналитика» [электронный ресурс].– режим доступа:

<http://consulting.ru/283mgmt4>.,свободный.

40. Сервисный центр Спасатель [электронный ресурс].– режим доступа:<http://scspasatel.ru>, свободный.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/vkr/152780>