

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/kursovaya-rabota/374477>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Бизнес планирование

Введение 4

Глава 1. Теоретические аспекты оценки эффективности бизнес-процессов в сфере обслуживания и пути их совершенствования 6

1.1. Понятие и сущность бизнес-процесса 6

1.2. Методы оценки эффективности бизнес-процессов в сфере обслуживания 14

Глава 2. Анализ деятельности и основные направления по совершенствованию бизнес-процессов в сфере обслуживания на примере ООО «Чистая жизнь» 18

2.1. Анализ деятельности в ООО «Чистая жизнь» 18

2.2 Моделирование бизнес-процессов обслуживания ООО «Чистая жизнь» 26

Глава 3 Проектирование моделей бизнес-процессов ООО «Чистая жизнь» с целью повышения эффективности работы компании 35

3.1. Проектирование моделей бизнес-процессов 35

3.2. Экономическое обоснование предложенных мероприятий 39

Заключение 42

Список использованной литературы 44

Приложение 1 – Финансовая отчетность 48

Приложение 2– Swot анализ 50

Приложение 3 – Текущая и будущая карточки создания потока ценностей 52

Приложение 4 – Графическая модель в нотации BPMN 53

Приложение 5 – Диаграмма Исикавы 56

Приложение 6 – Диаграмма улучшений Siproг 57

Приложение 7 – Таблица сбалансированной системы показателей (по 4-м направлениям) и ключевых показателей эффективности (минимально 5-ти показателей) 59

Приложение 8 – Регламент положение о бизнес-процессах в организации 60

Приложение 9 –Регламенты должностные инструкции минимально 2 должностные инструкции 61

Приложение 10 – Регламент улучшения 62

В современном мире эффективности функционирования компании выходит на первое место. С целью более качественного и тщательного контроля за деятельностью любой компании формируют бизнес-процессы, которые способствуют четкому разделению труда, формирования ответственности конкретных должностных лиц и процесса выполнения определённого действия.

Целью данной курсовой работы является проектирование моделей бизнес-процессов специализированной организации на примере компании ООО «Чистая жизнь».

Задачи курсовой работы:

- изучение понятия и сущности бизнес-процессов;
- рассмотрение методов оценки эффективности бизнес-процессов в сфере обслуживания;
- проведение анализа деятельности в ООО «Чистая жизнь»;
- проведение анализа описания бизнес-процессов в ООО «Чистая жизнь»;
- проектирование моделей бизнес-процессов специализированной организации с целью повышения эффективности деятельности;
- проведение экономического обоснования предложенных мероприятий.

Объектом курсовой работы выступает ООО «Чистая жизнь».

Предметом курсовой работы выступает проектирование моделей бизнес-процессов с целью повышения эффективности работы компании.

В данной курсовой работе были применены такие методы исследования как анализ и синтез информации, сравнительный анализ, проектирование бизнес-процессов, оценка эффективности, анализ динамики и темпа роста, оценка эффективности.

Информационной базой для написания данной курсовой работы стали учебные пособия по проектированию и

моделированию бизнес-процессов, научные исследования и статьи разных авторов, данные конкретной компании.

Структура курсовой работы представлена введением, тремя разделами с параграфами, заключением и списком используемой литературы. В первой разделе курсовой работы проведено исследование теоретического материала на предмет понятия и сущности бизнес-процессов, их значения для компании и рассмотрения наиболее распространенных методологий проектирования /моделирования бизнес-процессов. Во второй главе курсовой работы было проведено аналитическое исследование на примере конкретной компании ООО «Чистая жизнь». Результатами аналитического исследования стали: общая характеристика деятельности компании, текущее финансовое состояние компании, смоделированные бизнес-процессы компании в рамках ее текущей деятельности. В третьей главе курсовой работы проведено практическое исследование в рамках которого было проведено проектирование /моделирование трех бизнес-процессов, с помощью которых будет повышена эффективности работы компании.

Глава 1. Теоретические аспекты оценки эффективности бизнес-процессов в сфере обслуживания и пути их совершенствования

## Понятие и сущность бизнес-процесса

Бизнес - процесс представляет собой конкретную единицу предпринимательской деятельности в общем процессе функционирования экономического субъекта. Бизнес-процессы позволяют установить четкие разграничения деятельности компании по ее направлениям.

На рисунке 1.1. приведена классификация бизнес-процессов.

«Стратегия управления бизнес - процессами является базисом долгосрочного стабильного организационного развития компании. Это подтверждается разработанной в прошлом столетии пирамидой успеха бизнеса.» [2]

Приведем основные факторы, которые побуждают экономические субъекты проектировать бизнес-процессы на рисунке 1.2. [3]

Афонишкин А. И., Гуськова Н.Д., Михаленко Д.Г. Основы менеджмента: учебник для академического бакалавриата / А. И. Афонишкин, Н. Д. Гуськова, Д. Г. Михаленко ; под ред. А. И. Афонишкина. - М.: Юрайт . - 2019 г. — 338 с.

Баронин С.А. Основы менеджмента, планирования и контроллинга в недвижимости: учебное пособие / С.А. Баронин. - М.: ИНФРА - М. -2020 г. - 160 с.

Бланк, И.А. Основы финансового менеджмента: учебное пособие/ И.А. Бланк. - М.: Омега - Л, Эльга, 2021. - 1330 с.

Веснин, В.Р. Основы менеджмента: Учебник / В.Р. Веснин. - М.: Проспект.-2021 г. - 320 с.

Воропаев, С. Н., Ермохин В.Д. Менеджмент: учебное пособие / С. Н. Воропаев, В. Д. Ермохин. -М.; Колос.- 2021 г. - 246 с.

Глухов, В. В. Менеджмент: для экономических специальностей: учебное пособие / В. В. Глухов. - Санкт-Петербург: Питер Пресс.- 2019 г. - 600 с.

Гончаров, В. И. Менеджмент: учебное пособие / В. И. Гончаров. - М.:Минск: Современная школа.- 2019 г. - 635 с.

Герчикина, И. Н. Менеджмент: учебное пособие / И. Н. Герчикина. - М.: Юнити-Дана, 2020. - 511 с.

Игошина Л.Л., Слепова В.А. Инвестиции : учебное пособие / Л.Л. Игошина, В.А. Слепова. - М.: Экономистъ.- 2019 г. - 478 с.

Кузнецов, Ю. В. Теория организации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В.

Кузнецов, Е. В. Мелякова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт.- 2019 г. — 351 с.

Рыбаков М. А. Бизнес-процессы. Как их описать, отладить, внедрить: учебное пособие, практикум/ М.А.

Рыбаков.- М.: Издательство Михаила Рыбакова.- 2019 г. - 394 с.

Репин В.В., Елиферов В.Г. Бизнес-процессы. Регламентация и управление: учебное пособие / В.В. Репин, В.Г. Елиферов.- М.: ИНФРА-М.- 2019 г. - 319 с.

Сорочан А.А. Оптимизатор бизнес-процессов. Лучшие инструменты управления для повышения эффективности: учебное пособие / А.А. Сорочан.- М.: Бомбора.- 2019 г. - 192 с.

Афанасенко, И.Д. Коммерческая логистика для бакалавров и специалистов: учебник / И. Д. Афанасенко, В. В. Борисова. - Москва: Питер, 2019. - 352 с.

Волгин В.В. Склад. Логистика, управление, анализ / В.В.Волгин -Дашков и Ко, 2019. - 724 с.

Пузанова И. Интегрированное планирование цепей поставок. Учебник. М.: Юрайт, 2019. 320 с.

Акуленко Н.Б., Девяткин О.В., Быстров А.В. Экономика предприятия: учебное пособие/ Н.Б. Акуленко, О.В. Девяткин, А.В. Быстров. – М.: ИНФРА-М.- 2021 г.- 777 с.

Горфинкель В.Я., Швандар В.А. Экономика предприятия: Учебник для вузов / Под редакцией проф. В.Я. Горфинкеля, проф. В.А. Швандара. – 3-е издание, переработанное и дополненное. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2021. – 718 с.

Друкер П.Ф. Эффективное управление предприятием: учебное пособие/ П.Ф. Друкер.- М.: Вильямс.- 2021 г. – 224 с.

Тяпухин А.П. Логистика: учебник для бакалавров / А. П. Тяпухин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2021.

Подсорин В.А., Карпычева М.В., Яшина А.С. Транспортная логистика: Учебное пособие. – М.: РУТ (МИИТ), 2021. – 74 с

Сергеев В.И., Эльяшевич И.П. Логистика снабжения: учебник для среднего профессионального образования / В. И. Сергеев, И. П. Эльяшевич ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 440 с. — (Профессиональное образование). — Текст : непосредственный.

Ильин А. И. Планирование на предприятии: учебник. 2-е изд., перераб. Минск: Новое знание, 2020. 635 с.

Григорьев М.Н., Долгов А.П., Уваров С.А. Управление запасами в логистике/ учебное пособие/ М.Н. Григорьев, А.П. Долгов, С.А. Уваров.- М.: Изд-во «Бизнес-пресса», 2019. – 368 с.

Бузукова Е.А. Закупки и поставщики / учебное пособие/ Е.А. Бузукова. – М.: Юрайт. - 2019,- 409 с.

Плещенко, В.И. Процесс закупок, его роль и место в хозяйственной деятельности предприятий обрабатывающей промышленности [Текст] / В.И. Плещенко // Экономика, предпринимательство и право 2019. - № 6. - С. 18-29.

Каранатова Л.Г., Кулев А.Ю. Инновационное развитие контрактной системы: переход к умным закупкам: научная статья/ Л.Г. Каранатова, А.Ю. Кулева [Электронный ресурс]. URL.: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnoe-razvitie-kontraktnoy-sistemy-perehod-k-umnym-zakupkam> (дата обращения 18.04.2023)

Гладилина И.П., Сергеева С.А., Кадыров Н.Н., Мельников А.В., Строганова Е.В. Подготовка специалистов в сфере закупок в условиях умной контрактной системы: научная статья/ И.П. Гладилина, С.А. Сергеева, Н.Н. Кадыров, А.В. Мельников, Строганова Е.В. [Электронный ресурс]. URL.: <https://cyberleninka.ru/article/n/podgotovka-spetsialistov-v-sfere-zakupok-k-rabote-v-usloviyah-umnoy-kontraktnoy-sistemy> (дата обращения 18.04.2023)

Белокрылова О.С., Кишковская А.О. Опыт электронизации и перспективы цифровизации региональной системы публичных закупок в Ростовской области: научная статья/ О.С. Белокрылова, А.О. Кишковская [Электронный ресурс]. URL.: <https://cyberleninka.ru/article/n/opyt-elektronizatsii-i-perspektivy-tsifrovizatsii-regionalnoy-sistemy-publichnyh-zakupok-v-rostovskoy-oblasti> (дата обращения 18.04.2023)

Малыхина Е.А. Некоторые аспекты цифровизации государственных и муниципальных закупок товаров, работ, услуг: научная статья/ Е.А. Малыхина [Электронный ресурс]. URL.: <https://cyberleninka.ru/article/n/nekotorye-aspekty-tsifrovizatsii-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-zakupok-tovarov-rabot-uslug> (дата обращения 18.04.2023)

*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/kurovaya-rabota/374477>