

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 13.09.2023 11:05:24

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное

образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

*Пятигорский институт (филиал) СКФУ*

### **Методические рекомендации**

По выполнению практических работ обучающихся по дисциплине  
«ОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ»  
для студентов направления подготовки 43.03.01 - Сервис

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Методические рекомендации по организации практических занятий	5
Список рекомендуемой литературы	18

## Введение

Методические указания по дисциплине «Организация бизнес-процессов» предназначена для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, Сервис транспортных средств.

Цель освоения дисциплины «Организация бизнес-процессов» заключается в формировании у студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01. Сервис следующих компетенций: УК-2, ОУК-2, что позволяет получить представление о методах анализа бизнес - информации в исследованиях взаимодействия фирмы и рынка, а также сформировать опыт её обработки, для получения существенных результатов при принятии решений различного уровня. В результате закладываются основы для практических исследований бизнес-процессов, происходящих на различном уровне: микроэкономических и макроэкономических.

Применение метода системного анализа к изучению данного курса определяет следующие его задачи:

- дать слушателям теоретические знания инструментария проводимых исследований, анализ их результатов;
- сформировать практические навыки обработки, анализа и систематизация информации по теме исследования;
- сформировать практические навыки разработки теоретических моделей исследуемых процессов, явлений и объектов;
- сформировать теоретические знания о стратегиях экономических процессов;
- сформировать практические навыки поиска, анализа и оценки источников информации для проведения экономических расчетов;
- сформировать практические навыки оценки эффективности проектов с учетом фактора неопределенности;
- сформировать практические навыки разработки стратегий развития и функционирования предприятий, организаций и их отдельных подразделений.

В результате изучения дисциплины студенты должны:

### **Знать:**

- основные бизнес-процессы в организации;
- принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования;
- типы организационных структур, их основные параметры и принципы их проектирования;
- технологию, методы и инструментальные средства совершенствования бизнес-процессов.

### **Уметь:**

- анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию;
- организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач;
- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- проводить исследование и анализ бизнес-систем, строить их описание в виде формальных моделей, формировать предложения по улучшению бизнес-процессов.

### **Владеть:**

- способностью определять направления развития организации;
- навыками разработки стратегии управления изменениями в организации.

## Методические рекомендации по организации практических занятий

### Практическое занятие № 1,2

#### Тема 1. Основы и суть возникновения анализа бизнес-процессов

*Сущность и понятие процессного подхода*

*Положительные и отрицательные стороны внедрения процессного подхода организации.*

*Ключевые показатели эффективности как метод оценки эффективности процессов в организации*

**Цель:** формирование представления сущности процессного подхода, его преимуществах и недостатках

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

Студент будет знать:

Сущность и понятие процессного подхода

Студент будет уметь:

- выделять положительные и отрицательные стороны внедрения процессного подхода организации;

-рассчитывать ключевые показатели эффективности

Студент будет владеть:

- способностью обобщать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями, выявлять перспективные направления, составлять программу исследований;

- способностью готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области экономической политики и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне;

- способностью анализировать и использовать различные источники информации для проведения экономических расчетов.

**Актуальность темы:** В условиях цифровизации экономики крайне важно следить за изменениями бизнес процессов, в связи с чем понимание сущности бизнес процессов и их анализ являются актуальными направлениями аналитической работы, необходимой для правильного принятия управленческих решений

#### *Теоретическая часть*

При изучении данной темы необходимо уяснить, что процессный подход в управлении – подход, определяющий рассмотрение деятельности любой компании как сети бизнес-процессов, связанных с целями и миссией этой компании. Он обеспечивает возможность узнать, ради чего совершаются все операции на предприятии и какова их роль в конечном результате деятельности всей организации. Актуальность темы заключается в том, что внедрение процессного подхода является трудоемким и продолжительным во времени процессом, к которому многие предприятия оказываются не готовыми, несмотря на то, что данный подход начали разрабатывать более 25 лет назад.

#### *Вопросы для обсуждения на практических занятиях*

1. Дайте определение процессного подхода в управлении.
2. Назовите плюсы процессного подхода?
3. Что лежит в основе процессного подхода к управлению организацией?
4. На какие три основных типа по характеру деятельности и создаваемому продукту могут быть разбиты Бизнес – процессы предприятия?
5. Назовите основные группы внешних клиентов организации?
6. Назовите основные процессы в организации?
7. Назовите вспомогательные процессы в организации?
8. Какие выделяют «длины» процесса?
9. Какие существуют требования, независимо от способа описания бизнес-процесса?
10. Что позволяет предприятию эффективно сформированная система процессов?
11. Какие проблемы возникают при внедрении процессного подхода?
12. Какие выделяют критерии оценки ключевого процесса?
13. Назовите этапы разработки КПЭ для отдельно взятого процесса.

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	1	1-2	1-10

### *Практическое занятие № 3,4*

#### **Тема 2. Понятие, содержание, виды и регламентация бизнес-процессов**

*Понятие и сущность бизнес-процессов*

*Содержание бизнес-процессов*

*Виды бизнес-процессов и описание регламентов управления*

**Цель:** формирование представления сущности, содержания и видах бизнес-процессов

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

Студент будет знать:

- сущность, понятие и содержание бизнес-процессов

Студент будет уметь:

- регламентировать процесс управления

Студент будет владеть:

- способностью обобщать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями, выявлять перспективные направления, составлять программу исследований;

- способностью готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области экономической политики и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне;

- способностью анализировать и использовать различные источники информации для проведения экономических расчетов.

Актуальность темы: Исследуемая тема актуальна, так как бизнес-процесс является одним из стратегических решений, способных открыть для компании новые ресурсы и возможности, так как внедряет процессный подход к анализу деятельности предприятия.

#### *Теоретическая часть*

При изучении вопросов, подлежащих изучению в рамках практического занятия студенту необходимо изучить непрекращающееся развитие технологий управления, которое поднимает требования к конкурентоспособности предприятий и организации на принципиально новый уровень и заставляет многие предприятия искать инновационные

решения для повышения эффективности своего бизнеса. Кроме того, важно учитывать качественные изменения в экономике и развитие бизнес – анализа, который продолжает и развивает традиции экономического анализа, и его системных аспектов.

**Вопросы для обсуждения на практических занятиях:**

1. Какие два элемента содержит понятие «бизнес-процесс»?
2. Назовите требования, которые должна исполнять организация в рамках бизнес-процесса.
3. Какие три составляющие включает в себя бизнес-процесс?
4. Перечислите главные бизнес-процессы операционной деятельности организации.
5. Назовите основные категории бизнес-процессов.
6. Что именно предполагает формирование и структурирование бизнес-процессов?
7. Назовите основные показатели оценки эффективности бизнес-процессов.
8. Какие документы подготавливают при регламентации деятельности, помимо собственно регламентов?
9. Назовите и опишите основные концепции бизнеса?

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	1	1-2	1-10

**Практическое занятие № 5,6**

**Тема 3. Основные концепции, методика и структура анализа бизнес-процессов**

*Сущность, цели и задачи анализа бизнес-процессов*

*Методика анализа бизнес – процессов.*

*Структура современного бизнес – анализа экономических процессов*

**Цель:** формирование представления о методике анализа бизнес-процессов

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

Студент будет знать:

Сущность и понятие бизнес-процессов

Студент будет уметь:

- выделять методы анализа бизнес процессов;
- формировать структуру современного бизнес анализа

Студент будет владеть:

- способностью обобщать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями, выявлять перспективные направления, составлять программу исследований;
- способностью готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области экономической политики и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне;
- способностью анализировать и использовать различные источники информации для проведения экономических расчетов.

Актуальность темы: Исследуемая тема актуальна, так как бизнес-процесс является одним из стратегических решений, способных открыть для компании новые ресурсы и возможности, так как внедряет процессный подход к анализу деятельности предприятия.

**Теоретическая часть**

При изучении данной темы студенту необходимо учитывать качественные изменения

в экономике, изучение и развитие бизнес – анализа, который продолжает и развивает традиции экономического анализа, и его системных аспектов, поднятый в теме выпускной квалификационной работы вопрос является актуальным на данном этапе развития экономической системы России.

***Вопросы для обсуждения на практических занятиях:***

1. Назовите основные задачи бизнес-анализа.
2. Раскройте содержание двух аналитических сфер бизнес-анализа (информационной и экономической).
3. Перечислите и раскройте сущность этапов развития взглядов на проблемы аналитического обоснования управленческих решений.
4. Какие три основных группы процессов можно выделить в виде взаимодействующей системы экономических процессов?
5. Выделите основные цели создания бизнес-моделей.

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	1	1-2	1-10

***Практическое занятие № 7,8.***

**Тема 4. Анализ системы управления бизнес-процессами**

*Сущность анализа системы управления бизнес-процессами  
Требования и подходы к спецификации бизнес-процессов  
Современные системы управления бизнес-процессами*

**Цель:** формирование представления современных системах управления бизнес-процессами;

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

Студент будет знать:

- сущность анализа системы управления бизнес-процессами;

Студент будет уметь:

- выделять требования и подходы к спецификации бизнес-процессов;

Студент будет владеть:

- способностью обобщать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями, выявлять перспективные направления, составлять программу исследований;

- способность готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области экономической политики и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне;

- способностью анализировать и использовать различные источники информации для проведения экономических расчетов.

Актуальность темы: Исследуемая тема актуальна, так как бизнес-процесс является одним из стратегических решений, способных открыть для компании новые ресурсы и возможности, так как внедряет процессный подход к анализу деятельности предприятия.

***Теоретическая часть***

Изучая данную тему необходимо усвоить, что в мире, где постоянны только перемены, существует необходимость в инструментах и методах, которые могут помочь организациям стать более эффективными. В мире конкуренции существует потребность найти пути, чтобы стать первыми или догнать остальных, пока еще не слишком поздно. А для этого требуются механизмы, которые могут упростить слишком сложные вещи. Невозможно отрицать тот факт, что постоянное улучшение (в любом виде) - это жизненная философия любой организации сегодня, если она хочет выжить и успешно функционировать в среднем, не говоря уже о долгосрочном, периоде. Важно отметить, что эту ситуацию породила изменяющаяся природа мира вокруг нас и что изменения происходят не как-то линейно с одной скоростью, а нарастают по экспоненте. В этих обстоятельствах необходимо применять новые методы управления бизнесом, одним из которых является процессное управление.

**Вопросы для обсуждения на практических занятиях:**

1. С какими тенденциями развития нашей цивилизации связаны традиционные причины возникновения процессного управления бизнес-процессами?
2. Назовите недостатки традиционных методов управления.
3. Какие существуют две группы контрагентов на рынках отличающихся высокой конкуренцией.
4. Назовите основные принципы на которых топ-менеджер компании объективно заинтересован в структурировании своих взаимоотношений с партнерами - поставщиками и покупателями.
5. Перечислите признаки эффективной системы управления бизнесом.
6. Какие Вы знаете современные системы управления бизнес-процессами?

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	1	1-2	1-10

**Практическое занятие № 9,10**  
**Тема 5. Реинжиниринг бизнес-процессов**

*Цель, задачи, общая схема и содержание работ по организации реинжиниринга бизнес-процессов на предприятии*

*Методы реинжиниринга бизнес-процессов*

*Основные этапы процесса бизнес-реинжиниринга*

*Модели для разработки новых бизнес-процессов*

**Цель:** формирование представления о процессе реинжиниринга, методах реинжиниринга бизнес-процессов.

**Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

Студент будет знать:

- цель, задачи, общая схема и содержание работ по организации реинжиниринга бизнес-процессов на предприятии;

Студент будет уметь:

- выделять требования и подходы к спецификации бизнес-процессов;
- отличать особенности современных систем управления бизнес-процессами
- выделять основные этапы процесса бизнес-реинжиниринга и модели для разработки новых бизнес-процессов;
- отличать методы реинжиниринга бизнес-процессов;

Студент будет владеть:

- способностью обобщать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями, выявлять перспективные направления, составлять программу исследований;
- способность готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области экономической политики и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне;
- способностью анализировать и использовать различные источники информации для проведения экономических расчетов.

Актуальность темы: Исследуемая тема актуальна, так как бизнес-процесс является одним из стратегических решений, способных открыть для компании новые ресурсы и возможности, так как внедряет процессный подход к анализу деятельности предприятия.

### ***Теоретическая часть***

При изучении данной темы студенты изучают реинжиниринг, который направлен на перепроектирование бизнес-процессов для достижения радикального, улучшения деятельности компании. Из-за сложившейся нестабильной экономической ситуации в мире управление актуален поиск и активное использование новых форм, методов, приемов, сфер бизнеса, поскольку прежние подходы себя уже не оправдывают. В связи с этим реинжиниринг стал за последние годы одной из наиболее эффективных инноваций в управленческом консалтинге. Реинжиниринг нацелен на то, чтобы не только каждое звено бизнеса действовало продуктивно, но и на то, чтобы вся система их взаимодействия была нацелена на получение максимального эффекта мультипликации, это такой эффект, который невозможно получить каждому в отдельности, но реально достичь за счет совместных усилий, организованных оптимальным образом.

### ***Вопросы для обсуждения на практических занятиях:***

1. В чем заключается содержание и смысл реинжиниринга?
2. Назовите главную цель реинжиниринга бизнес-процессов.
3. Какие основные задачи решаются при проведении реинжиниринга бизнес-процессов?
4. Назовите основные методы реинжиниринга бизнес-процессов.
5. Перечислите основные условия успеха реинжиниринга бизнес-процессов.
6. Какие Вы знаете основные этапы проведения бизнес-реинжиниринга?

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	1	1-2	1-10

### ***Практическое занятие № 11,12*** **Тема 6. Моделирование бизнес-процессов**

*Понятие моделирования бизнеса*

*Цели и задачи моделирования бизнеса*

*Методологии моделирования бизнес-процессов*

*Основные требования к моделированию бизнес-процессов*

**Цель:** формирование представления о процессе моделирования и его применении в бизнес процессах.

### **Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы:**

Студент будет знать:

- понятие, цели и задачи моделирования бизнеса.

Студент будет уметь:

- выполнять основные требования к моделированию бизнес-процессов;

- отличать методы моделирования бизнес-процессов

Студент будет владеть:

- способностью обобщать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями, выявлять перспективные направления, составлять программу исследований;

- способностью готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области экономической политики и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне;

- способностью анализировать и использовать различные источники информации для проведения экономических расчетов.

Актуальность темы: Исследуемая тема актуальна, так как бизнес-процесс является одним из стратегических решений, способных открыть для компании новые ресурсы и возможности, так как внедряет процессный подход к анализу деятельности предприятия.

### ***Теоретическая часть***

При изучении данной темы необходимо уяснить, что в настоящее время все большее число предприятий сталкивается с необходимостью моделирования бизнеса. Динамичная внешняя среда, жесткая конкуренция, кризисная ситуация вынуждают предприятия постоянно обновлять бизнес-модели, анализировать и совершенствовать бизнес-процессы. Моделирование бизнеса является сложной аналитической, трудоемкой задачей, для эффективного решения которой требуются соответствующие средства автоматизации. На современном рынке представлено множество средств моделирования бизнеса с разным функционалом и в разных ценовых категориях. Подобное разнообразие помогает удовлетворить самые различные потребности в бизнес-моделировании, но вместе с тем и ставит перед предприятием проблему выбора наиболее подходящей инструментальной системы, результат от применения которой превзойдет потраченные ресурсы и время. Для того чтобы понять насколько программное обеспечение соответствует задачам проекта, необходимо проанализировать все требования к инструментальным средствам моделирования. Подобный анализ является особенно актуальным, так как именно правильный выбор инструментального средства является основополагающим фактором успеха проекта по бизнес-моделированию.

### ***Вопросы для обсуждения на практических занятиях:***

1. Для каких целей может быть использовано моделирование бизнес-процессов?
2. Назовите основные задачи бизнес-моделирования.
3. Какие используются подходы к моделированию?
4. Что представляет собой методология моделирования UVL?
5. Что представляет собой методология моделирования BPMN?
6. Что представляет собой методология моделирования ARIS?
7. Раскройте основные требования к инструментальным системам (функциональные и нефункциональные).

Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	1	1-2	1-10

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### **Перечень основной литературы:**

1. Александров Д.В. Моделирование и Организация бизнес-процессов [Электронный ресурс] : учебник / Д.В. Александров. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 226 с. — 978-5-9908055-8-3.

### **Перечень дополнительной литературы:**

2. Пятецкий, В. Е. Моделирование и регламентация бизнес-процессов с использованием Business Studio 4 : практикум / В. Е. Пятецкий, Л. Н. Калошина, М. А. Поддубный. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2017. — 77 с. — ISBN 978-5-906846-58-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71677.html>

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> - «Университетская библиотека онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»
3. <https://www.elibrary.ru> - научная электронная библиотека e-Library
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ  
[www.scopus.com](http://www.scopus.com) - международная реферативная база данных;
5. [www.gks.ru](http://www.gks.ru) -официальный сайт Федеральной службы государственной статистики
6. <http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал
7. <http://www.stavinvest.ru/> Официальный сайт Министерства экономического развития Ставропольского края
8. <http://eur.ru/> - Экономика и управление на предприятиях: научно-образовательный портал
9. <https://www.cfin.ru/> -Корпоративный менеджмент
10. <http://ecsocman.hse.ru/> - Образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»