

С. Э. Раднаева, И. С. Мункуева

МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Учебно-методическое пособие

Улан-Удэ • 2019

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Бурятский государственный университет
имени Доржи Банзарова

С. Э. Раднаева, И. С. Мункуева

МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

*Рекомендовано УМС БГУ в качестве
учебно-методического пособия для обучающихся
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент*

Улан-Удэ
Издательство Бурятского государственного университета
2019

УДК 65.01 (075.8) Утверждено к печати
ББК 65.291я73 редакционно-издательским советом
Р 156 Бурятского госуниверситета

Рецензенты

Д. В. Битуева, кандидат экономических наук,
генеральный директор ООО «Меридиан плюс»
А. Е. Янтранов, кандидат экономических наук,
научный сотрудник Института экономики и управления
Бурятского госуниверситета им. Д. Банзарова

Текст печатается в авторской редакции

Раднаева С. Э.

Р 156 **Моделирование бизнес-процессов:** учебно-методическое
пособие / С. Э. Раднаева, И. С. Мункуева. — Улан-Удэ: Изд-
во Бурятского госуниверситета, 2019. — 82 с.
ISBN 978-5-9793-1348-1

Эффективность управления бизнес-процессами организации определяет уровень ее зрелости, что в конечном итоге влияет на способность организации быстро реагировать на изменения внешней и внутренней среды.

В учебно-методическом пособии представлены основная терминология, используемая при моделировании бизнес-процессов, принципы моделирования и порядок моделирования бизнес-процессов организации, описаны методы построения и оптимизации моделей бизнес-процессов.

Предназначено для бакалавров и слушателей, обучающихся по направлению подготовки «Менеджмент».

УДК 65.01 (075.8)
ББК 65.291я73

© С. Э. Раднаева, И. С. Мункуева, 2019.
© Бурятский госуниверситет
им. Д. Банзарова, 2019

ISBN 978-5-9793-1348-1

Содержание

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	5
РАЗДЕЛ 1. МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В ОРГАНИЗАЦИИ	
Тема 1. Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация...	7
1.1. Бизнес процесс: понятие и характеристики.....	7
1.2. Классификация бизнес-процессов.....	8
1.3. Иерархия целей организации и целей бизнес-процесса.	11
Тема 2. Моделирование бизнес-процессов.....	13
2.1. Принципы и терминология моделирования бизнес-процессов.....	13
2.2. Модель бизнес-процесса и поток создания ценности в бизнес-процессе.....	19
2.3. Процессный и функциональный подходы к моделированию бизнес-процесса.....	20
Тема 3. Разработка модели и описание бизнес-процесса в организации.....	23
3.1. Порядок разработки моделей и описания бизнес-процессов.....	23
3.2. Этапы описания бизнес-процессов.....	24
РАЗДЕЛ 2 БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ В СИСТЕМЕ ЦЕЛЕВОГО УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ	
Тема 4. Понятие, цели и их роль в организации.....	29
4.1. Цель: понятие, функции и факторы, влияющие на цель организации.....	29
4.2. Согласованность целей организации и сотрудника.....	30
4.3. Сравнение традиционной и целевой систем управления организацией.....	33
Тема 5. Система управления организацией по целям.....	37
5.1. Описание системы целевого управления (МВО) организацией.....	37
5.2. Стандарт постановки целей SMART для моделирования бизнес-процессов.....	39
5.3. Формирование групп целей при моделировании бизнес-процесса.....	41
5.4. Особенности внедрения системы целевого управления.	43
Тема 6. Методика постановки целевого управления в организации.....	44
6.1. Принципы и правила постановки системы целевого управления.....	44
6.2. Этапы постановки системы целевого управления.....	46

6.3. Матрица МВО и оценка эффективности работы сотрудника в бизнес-процессе.....	49
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	54
Контрольные вопросы.....	57
Примерные темы курсовых работ.....	60
Методические рекомендации по моделированию бизнес- процессов.....	62
Глоссарий.....	77
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	79

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящее учебное издание представляет собой учебно-методическое пособие, предназначенное для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов».

Дисциплина «Моделирование бизнес-процессов» относится к обязательным дисциплинам базовой части Блока 1 в структуре образовательной программы по направлению 38.03.02 «Менеджмент».

Формируемые компетенции: владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций (ОПК-6); умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций (ПК-13). В результате освоения дисциплины обучающиеся должны:

Знать:

- особенности моделирования как метода познания и — методологические основы моделирования бизнес-процессов;
- методологию целевого управления как основы для моделирования бизнес-процессов;
- методику исследования деятельности организаций для выявления и дальнейшего моделирования их бизнес-процессов.

Уметь:

- проводить исследование бизнес-процессов организации и описывать в виде моделей;
- моделировать и управлять бизнес-процессами как потоком создания ценностей для внешних и внутренних клиентов и предлагать решения оптимизации бизнес-процессов организации;
- делать постановку системы целевых показателей на всех этапах (подпроцессах) бизнес-процесса в соответствии с целями организации;
- готовить аналитические отчеты для настройки и оптимизации бизнес-процессов на основе выявленных проблем;

Владеть:

- методиками моделирования бизнес-процессов в системе целевого управления организацией для мониторинга финансово-хозяйственной деятельности организации;
- навыками решения задач по оптимизации и систематической коррекции бизнес-процессов организации на основе выбранных методов и технологий моделирования;
- методикой оценки вклада сотрудника в достижение целей бизнес-процесса и организации и его результат.

Основной задачей настоящего учебно-методического пособия, в рамках освоения дисциплины, является изучение основных подходов и инструментов, позволяющих моделировать бизнес-процессы организации. Структура учебно-методического пособия поможет студентам освоить методологические и методические аспекты моделирования бизнес-процессов, изучить инструменты и понять основные подходы для создания моделей производственных и непроизводственных процессов.

В учебно-методическом пособии изложены следующие разделы и темы: Раздел 1. Моделирование бизнес-процессов в организации: Тема 1. Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация; Тема 2. Моделирование бизнес-процессов; Тема 3. Разработка модели и описание бизнес-процесса в организации; Раздел 2. Бизнес-процессы в системе целевого управления организацией: Тема 4. Понятие цели и их роль в организации; Тема 5. Система управления организацией и бизнес-процессами по целям; Тема 6. Методика постановки целевого управления бизнес-процессами в организации. Учебно-методическое пособие содержит вопросы для самоконтроля, разработанные для проведения семинарских занятий и организации самостоятельной работы студентов, а также методические указания по моделированию бизнес-процессов.

Данное пособие будет полезным для студентов и специалистов организаций, изучающих современные проблемы моделирования бизнес-процессов.