

УДК 338.242.2
ББК 65.05
Ц 975

Утверждено к печати редакционно-издательским советом
Бурятского государственного университета

Р е ц е н з е н т ы

И.С. Евдокимова, канд. техн. наук, доцент
Ц.Н. Янданова, канд. экон. наук, доцент

Цыренов, Д.Д.
Ц 975 Информационные технологии управления бизнес-процессами: теория и практика: учеб. пособие. – Улан-Удэ: Издательство Бурятского государственного университета, 2013. – 160 с.

В пособии рассмотрена теория описания, улучшения и управления бизнес-процессами. Представлена методика построения информационной системы управления бизнес-процессами, определена эффективность построенной системы. В качестве иллюстративного материала представлены примеры построения информационных систем управления бизнес-процессами на промышленном предприятии и в вузе.

Предназначено для магистрантов, обучающихся по направлениям «Экономика» и «Менеджмент».

УДК 338.242.2
ББК 65.05

© Бурятский государственный университет, 2013
© Д.Д. Цыренов, 2013

Содержание

Введение	3
Тема 1. Описание и улучшение бизнес-процессов	5
1.1. Понятие о процессном подходе	5
1.2. Классификация бизнес-процессов	13
1.3. Идентификация и описание бизнес-процессов	23
1.4. Процесс как объект управления и улучшение бизнес-процессов	37
Тема 2. Статистические методы управления процессами ..	56
2.1. Виды и методы статистического управления процессами	56
2.2. Статистические методы управления процессами при контроле по количественному признаку	58
2.3. Статистические методы управления процессами при контроле по альтернативному признаку	66
Тема 3. Управление бизнес-процессами	71
3.1. Программа построения сети бизнес-процессов	71
3.2. Процесс управления организацией	72
3.3. Система показателей для управления бизнес-процессами	76
Тема 4. Построение информационной системы управления бизнес-процессами	93
4.1. Функциональная модель информационной системы управления бизнес-процессами	93
4.2. Структура информационной системы управления бизнес-процессами	97
4.3. Архитектура информационной системы управления бизнес-процессами	102
Тема 5. Возможности и эффективность информационной системы управления бизнес-процессами	108
5.1. Функциональность информационной системы управления бизнес-процессами	108
5.2. Управление финансами	115
5.3. Управление материальными потоками	119
5.4. Управление производством	125
5.5. Основные показатели эффективности использования информационной системы управления бизнес-процессами	129

Тема 6. Управление бизнес-процессами на производственном предприятии	133
6.1. Проблемы и решения управления бизнес-процессами на производственном предприятии	133
6.2. Автоматизация управления бизнес-процессами на промышленном предприятии	136
Тема 7. Совершенствование системы управления вузом на основе процессного подхода и автоматизации управления бизнес-процессами	145
7.1. Вуз как объект системного управления	145
7.2. Этапы создания системы управления вуза	150
Библиографический список	157