

УДК [004:005.21](076.6)(075.8)

ББК 32.81

К60

**Калянов Г. Н.**

**К60** Консалтинг: от бизнес-стратегии к корпоративной информационно-управляющей системе. Учебник для вузов. – 2-е изд., дополн. – М.: Горячая линия – Телеком, 2016. – 210 с.: ил.

**ISBN 978-5-9912-0174-2.**

Систематизирована информация о подходах, методах и методиках управленческого консалтинга. Рассмотрены основные этапы создания информационно-управляющей системы уровня предприятия под лозунгом «решение проблем бизнеса посредством информационных технологий» и связанные с целевой задачей ключевые вопросы бизнес-консалтинга и ИТ-консалтинга. Даны основные определения, описание видов услуг, идентификация этапов консалтингового проекта, перечень требований к профессиональным консультантам; развернута система положений и принципов деятельности предприятия, касающихся его основополагающих содержательных и формальных аспектов (миссия, стратегия, философия, бизнес-план, бизнес-модель), ИТ-стратегия; рассмотрены вопросы управления персоналом, управления качеством и управления проектами; проблематика перехода предприятия от функциональной к процессной структуре – подходы к реорганизации бизнес-процессов, методы их анализа. Приведены рекомендации по формированию организационно-штатной структуры и оптимизации документооборота; затронуты вопросы организации управленческой службы поддержки развития бизнеса и информационных технологий. Настоящее издание содержит вопросы для самоконтроля к каждой главе.

Для студентов, обучающихся по специальности 080801 – «Прикладная информатика (по областям)» и другим экономическим специальностям и специалистов в области управления предприятиями, консалтинга, системного анализа, разработки и внедрения информационных систем.

**ББК 32.81**

Учебное издание

**Калянов Георгий Николаевич**

**КОНСАЛТИНГ: ОТ БИЗНЕС-СТРАТЕГИИ К КОРПОРАТИВНОЙ  
ИНФОРМАЦИОННО-УПРАВЛЯЮЩЕЙ СИСТЕМЕ**

Учебник для вузов

*Все права защищены.*

*Любая часть этого издания не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами без письменного разрешения правообладателя*

© ООО «Научно-техническое издательство «Горячая линия – Телеком»

[www.techbook.ru](http://www.techbook.ru)

© Г. Н. Калянов

# ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ .....	3
Глава 1. УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНСАЛТИНГ: ОТ СТРАТЕГИИ К ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ.....	5
1.1. ПОНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО КОНСАЛТИНГА .....	5
1.2. ВИДЫ УСЛУГ И ЭТАПЫ КОНСАЛТИНГОВОГО ПРОЦЕССА .....	8
1.3. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КОНСУЛЬТАНТАМ .....	16
Глава 2. СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ .....	19
2.1. КОРПОРАТИВНАЯ МИССИЯ И СТРАТЕГИЯ.....	19
2.2. БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЕ .....	26
2.2.1. Место бизнес-плана в системе планирования предприятия .....	27
2.2.2. Структура и состав бизнес-плана.....	30
2.2.3. Информационное обеспечение бизнес-планирования .....	40
2.2.4. Некоторые советы по оформлению бизнес-плана.....	42
2.3. ВЫЯВЛЕНИЕ И МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ.....	44
2.3.1. Цели и назначение модели бизнес-процессов .....	44
2.3.2. Процессный подход и типизация бизнес-процессов.....	46
2.3.3. Методы и средства моделирования бизнес-процессов.....	51
2.3.4. Принципы структуризации предприятия .....	64
2.3.5. Повторная используемость и детальность бизнес-моделей в зависимости от видов ИТ-проектов .....	67
2.4. СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ .....	70
Глава 3. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ.....	75
3.1. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО И ПРОИЗВОДСТВЕННО-ХОЗЯЙСТВЕННОГО АНАЛИЗА .....	76
3.2. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ .....	78
3.3. УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ УЧЕТ .....	83
3.4. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ .....	87
3.5. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ.....	90
Глава 4. ПРОЦЕССНАЯ СТРУКТУРА ПРЕДПРИЯТИЯ .....	101

4.1. РЕОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ .....	101
4.1.1. Понятие реорганизации .....	101
4.1.2. Подходы к реорганизации бизнес-процессов .....	107
4.2. ФОРМИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-ШТАТНОЙ СТРУКТУРЫ .....	128
4.3. ОПТИМИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА .....	134
Глава 5. СОЗДАНИЕ КИУС .....	136
5.1. АУДИТ СООТВЕТСТВИЯ СУЩЕСТВУЮЩИХ ПРОГРАММНЫХ СИСТЕМ ЗАДАЧАМ БИЗНЕСА .....	139
5.2. РАЗРАБОТКА КОНЦЕПЦИИ КИУС .....	141
5.3. АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ К КИУС И РАЗРАБОТКА ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ НА СИСТЕМУ .....	148
5.4. ВЫБОР НАИБОЛЕЕ ПОДХОДЯЩИХ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЯ ПРОГРАММНЫХ РЕШЕНИЙ .....	154
Глава 6. ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ .....	159
6.1. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ СЛУЖБЫ .....	159
6.2. ТИПОВАЯ МОДЕЛЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ СЛУЖБЫ .....	163
6.3. ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА И ОРГАНИЗАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ .....	167
Приложение 1. ТИПОВЫЕ КОМПОНЕНТЫ КИУС .....	172
П-1.1. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РЕСУРСАМИ ПРЕДПРИЯТИЙ (MRP/ERP).....	172
П-1.2. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ АКТИВАМИ И ФОНДАМИ (EAM).....	174
П-1.3. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ (CRM).....	178
П-1.4. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЦЕПОЧКАМИ ПОСТАВОК (SCM). .....	183
П-1.5. ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЕ СИСТЕМЫ .....	184
П-1.6. СИСТЕМЫ РАСЧЕТА ЗАРПЛАТЫ И УЧЕТА КАДРОВ.....	187
П-1.7. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТОМ .....	189
Приложение 2. ГЛОССАРИЙ .....	192
ЛИТЕРАТУРА .....	203
КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ.....	207
ОГЛАВЛЕНИЕ .....	209