

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

Т.П. Маслевич

УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

от теории к практике

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



Уважаемый читатель!

Вы держите в руках книгу,
дополнительные материалы которой
доступны Вам **БЕСПЛАТНО**
в интернете на www.znanium.com

Специального программного
обеспечения не требуется

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Организация в современных рыночных условиях	6
1.1. Современный рынок: факторы конкурентоспособности.....	6
1.2. Особенности управления современным предприятием	11
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	<i>17</i>
Глава 2. Процессный подход к деятельности организации	19
2.1. Понятие процессного подхода к деятельности.....	19
2.2. Функциональный и процессный подход к управлению.....	21
2.3. Принципы организации процессного подхода на предприятии.....	30
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	<i>32</i>
<i>Практические задания</i>	<i>33</i>
<i>Тестовые задания</i>	<i>34</i>
Глава 3. Бизнес-процессы современной организации.....	36
3.1. Понятие бизнес-процесса и структуры бизнес-процесса.....	36
3.2. Идентификация бизнес-процессов	44
3.3. Классификация бизнес-процессов	49
3.4. Формализация и моделирование бизнес-процессов	55
3.5. Графическое изображение бизнес-процессов.....	61
3.6. Ранжирование бизнес-процессов	70
3.7. Показатели оценки бизнес-процесса	75
3.8. Ключевые показатели эффективности бизнес-процесса	80
3.9. Определение и расчет ключевых показателей эффективности бизнес-процесса	90
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	<i>96</i>
<i>Практические задания</i>	<i>98</i>
<i>Тестовые задания</i>	<i>100</i>
Глава 4. Управление бизнес-процессами организации	102
4.1. Сущность, цели и принципы управления бизнес-процессами	102
4.2. Управление бизнес-процессами по KPI	107
4.3. Управление бизнес-процессами по проблемным точкам	112
4.4. Инновация бизнес-процессов организации.....	117
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	<i>121</i>
<i>Практические задания</i>	<i>121</i>
Глава 5. Управление бизнес-процессами по методологии	
«Шесть сигм»	124
5.1. Методология «Шесть сигм»: история возникновения, цели и задачи применения	124
5.2. Цикл DMAIC: понятие и область применения.....	127
5.3. Показатели бизнес-процесса	131
5.4. Организация работ по методологии «Шесть сигм»	142

<i>Вопросы для самоконтроля</i>	145
<i>Практические задания</i>	146
<i>Тестовые задания</i>	146
Глава 6. Совершенствование и реинжиниринг бизнес-процессов	148
6.1. Изменения организации в современных условиях	148
6.2. Совершенствование бизнес-процессов организации.....	154
6.3. Реинжиниринг бизнес-процессов	169
6.4. Реинжиниринг предприятий в современной экономике	179
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	184
<i>Тестовые задания</i>	185
Глава 7. Стандартизация бизнес-процессов предприятия	187
7.1. Понятие и принципы стандартизации	187
7.2. Стандарты деятельности организации	191
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	196
Заключение	197
Библиографический список	199
Ответы на тестовые задания	203