

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/223303>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Страхование дело

Введение 3

1. Теоретические основы стандартизации и регламентации бизнес-процессов 4

1.1 Понятие концепции управления бизнес-процессами 4

1.2 Стандартизация бизнес-процессов 6

1.3 Методология стандартизации бизнес-процессов для предприятий оптовой и розничной торговли 10

1.4 Опыт стандартизации процессов в российских компаниях 13

2. Исследование маркетинговых бизнес-процессов страховой компании 18

2.1. Характеристика маркетинговых бизнес-процессов страховой компании ООО «РЕСО» 18

2.2 Основные предпосылки необходимости внедрения стандартизации бизнес-процессов в автостраховании «РЕСО» 22

2.3 Положительные эффекты стандартизации бизнес-процессов при их проектировании 23

Заключение 26

Список использованных источников 28

Введение

Почти во всех современных компаниях занимаются описанием бизнес-процессов, разрабатывают и утверждают нормативные документы на их основе. Но далеко не каждый регламент действительно внедряется в реальную практику и постоянно используется. В связи с этим представляется актуальным рассмотреть основные аспекты стандартизации и регламентации бизнес-процессов.

Цель курсовой работы – анализ бизнес процессов и их проектирование для организаций сектора страхования (на примере автострахования).

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть понятие концепции управления бизнес-процессами,
- определить сущность стандартизации бизнес-процессов,
- определить методологию стандартизации в сфере таможенного оформления в России и зарубежных странах,
- исследовать опыт стандартизации процессов в российских компаниях,
- представить особенность проектирования маркетинговых бизнес-процессов для интернет магазина expresstore.ru.

Предмет исследования – проектирование бизнес-процессов.

Объект исследования – бизнес-процессы организации на примере интернет магазина expresstore.ru.

Методология исследования: методы анализа и синтеза, методы сравнительного анализа, моделирования, наблюдения.

Структура работы обусловлена ее сложностью и представлена двумя главами и семью параграфами, заключением, списком использованных источников.

1. Теоретические основы стандартизации и регламентации бизнес-процессов

1.1 Понятие концепции управления бизнес-процессами

Бизнес-процессы - это взаимосвязанные между собой задачи и операции, в результате которых предприятие получает определенное количество прибыли. Соответственно, управление бизнес-процессами — это система методов, благодаря которой повышается эффективность организации. Эта система состоит из трех частей (рис.1.1):

Структурно-функциональный подход

Центральным элементом бизнес-системы являются бизнес-процессы.

Функциональная модель строится на предпосылке, что работники обладают невысокой квалификацией, поэтому предлагаемые им задачи должны быть очень простыми.

Функциональная модель предполагает разбиение на простейшие задания, исполняемые по конвейерной схеме с четко регламентированными маршрутами, как правило, в рамках структурных подразделений предприятия.

Отсюда и следуют основные принципы функционального управления:

- иерархические организационные структуры;
- конвейерные технологии;
- управление по структурным элементам (подразделениям);
- взаимодействие через структурные элементы более высокого уровня и т. п.

Главными недостатками функционального подхода являются следующие:

- сложность увязывания простейших задач в технологию, производящую реальный товар или услугу;
- отсутствие целостного описания такой технологии;
- отсутствие ответственного за конечный результат;
- высокие затраты на бесполезную работу: согласование, взаимодействие, контроль и т.п.;
- отсутствие ориентации на клиента.

Узлы структурных карт соответствуют функциональным компонентам (ФК) бизнес-процесса, ребра изображают межкомпонентные вызовы.

При построении структурных карт увязывание функциональных компонентов осуществляется с использованием ребер, демонстрирующих типы вызовов (последовательный, параллельный, условный и циклический).

Данная методология находит применение для проектирования бизнес-процессов предприятий оптовой и розничной торговли, а также предприятий оказания услуг.

1.2 Стандартизация бизнес-процессов

Концептуальной основой системы стандартизации бизнес-процессов является парадигма стабилизации и постоянного совершенствования процессов, обеспечивающая устранение потерь и повышение эффективности бизнеса компании в целом.

Цель стандартизации бизнес – процессов:

1. Упорядочивание хаоса в работе организации.
2. Повышение качества работы сотрудников структурных подразделений компании.
3. Устранение принципа управления «по наитию», повышение эффективности управления организацией и отделами.
4. Разграничение зон ответственности между сотрудниками, фиксирование ответственных над каждым процессом и операциями в компании.
5. Повышение качества и скорости взаимодействия сотрудников всех структурных подразделений компании, а также качества и скорость взаимодействия с поставщиками и внешними клиентами компании.
6. Облегчение контроля над временем и качеством выполнения работ.
7. Повышение эффективности деятельности всей организации в целом.
8. Обеспечение быстрой и эффективной перестройки бизнеса при наступлении кризисов или иных внешних факторов – мажорных обстоятельств.

В результате эволюции в сторону ориентации от программного обеспечения к бизнес-процессам структурные карты воплотились в стандарт ANSI: карта (схема) процесса определяется как «схематичное или табличное представление последовательности всех относящихся к делу действий или событий - операций, транспортировок, инспекций, хранений, задержек и Т.П., - происходящих в течение выполнения процесса или функции».

Список использованных источников

1. Вендров, А.Н. Практикум по проектированию программного обеспечения экономических информационных систем : учеб. пособие для вузов / А.Н. Вендров. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 192 с.
2. Гришко Л.А., Серая Н.Н. Процессный подход в современной практике управления // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2018. №7 (33). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/protsessnyy-podhod-v-sovremennoy-praktike-upravleniya> (дата обращения: 17.04.2020).
3. Громов А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы, монография/А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт. — Люберцы: Юрайт, 2016
4. Джестон, Д. Управление бизнес-процессами. Практическое руководство по успешной реализации проектов / Д. Джестон, Й. Нелис. — М.: Символ, 2015. — 512 с.
5. Дрогобыцкий, И.Н. Системный анализ в экономике : учеб. пособие / И.Н. Дрогобыцкий. – М. : Финансы и статистика, 2017. – 512 с.
6. Елиферов, В.Г. Бизнес-процессы : Регламентация и управление / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. – М. : ИНФРА-М, 2016. – 319 с.
7. Калянов, Г.Н. Моделирование, анализ, реорганизация и автоматизация бизнес-процессов : учеб. пособие для вузов / Г.Н. Калянов. – М. : Финансы и статистика, 2016. – 240 с.
8. Ивлев В., Ивлев К., Попова Т. Что такое функционально-стоимостной анализ? // <http://www.user.cityline.ru/~anatech>
9. Ковалев С.М. Описание бизнес-процессов – к вершинам мастерства // Консультант директора. – 2004. - №10.
10. Костров, А.В. Уроки информационного менеджмента. Практикум : учеб. пособие / А.В. Костров, Д.В. Александров. – М. : Финансы и статистика, 2015. – 304 с.
11. Маклаков, С.В. Моделирование бизнес-процессов с AllFusion Process Modeler (BPwin 4.1) / С.В. Маклаков. – М. : ДИАЛОГ-МИФИ, 2004. – 240 с.
12. Методы и модели информационного менеджмента : учеб. пособие / Д.В. Александров, А.В. Костров, Р.И. Макаров, Е.Р. Хорошева ; под ред. А.В. Кострова. – М. : Финансы и статистика, 2007. - 336 с.
13. Репин, В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елиферов. – 5-е изд. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2007. – 408 с.
14. Сорвина О.О. Теоретико-множественное представление бизнес-процессов как инструмент повышение эффективности и структурно-функционального моделирования // Известия ТулГУ. Экономические и юридические науки. - 2019. - №2-1, С.23-26
15. Тейлор Ф.У. Принципы научного менеджмента. — М.: Контроллинг, 2018.
16. Теория менеджмента [Текст]: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Я. Афанасьев [и др.]; отв. ред. В. Я. Афанасьев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Юрайт, 2017. — 665 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс).
17. Трофимова, Л. А. Методы принятия управленческих решений [Текст]: учебник и практикум для академического бакалавриата / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — М.: Юрайт, 2017. — 335 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс).
18. Управление бизнес-процессами внутри предприятия / А. С. Селиверстов, В. В. Постнов, Д. Ю. Уткин [и др.]. — Текст : непосредственный, электронный // Экономическая наука и практика : материалы VI Междунар. науч. конф. (г. Чита, апрель 2018 г.). — Чита : Издательство Молодой ученый, 2018. — С. 46-48. — URL: <https://moluch.ru/conf/econ/archive/265/14018/> (дата обращения: 28.04.2020).
19. Фатхутдинов В.А. Разработка управленческого решения. Учебник. М.: Наука, 2017
20. Филинов-Чернышев, Н. Б. Разработка и принятие управленческих решений [Текст]: учебник и практикум для вузов / Н. Б. Филинов-Чернышев. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2017. – С.45-49
21. Федотова, Д.Э. Case-технологии: практикум / Д.Э.Федотова, Ю.Д. Семенов, К.Н. Чижик. – М. : Горячая линия-Телеком, 2003. – 160 с.
22. Черемных, С.В. Моделирование и анализ систем. IDEF-технологии: практикум / С.В. Черемных, И.О. Семенов, В.С. Ручкин. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 192 с.
23. Черемных, С.В. Структурный анализ систем: IDEF-технологии / С.В. Черемных, И.О. Семенов, В.С. Ручкин. – М. : Финансы и статистика, 2001. – 208 с.
24. Чукарин, А. В. Бизнес-процессы и информационные технологии в управлении современной инфокоммуникационной компанией / А. В. Чукарин. — М.: Альпина Пабlishер, 2016. — 512 с.
25. Ширяев, В. И. Управление бизнес-процессами: Учебно-методическое пособие / В. И. Ширяев, Е. В. Ширяев. — М.: Финансы и статистика, 2014. — 464 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/223303>