

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/401325>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Бизнес планирование

ВВЕДЕНИЕ 3

1. Общая характеристика процесса 5
 2. Описание ресурсов процесса 7
 3. Описание порядка выполнения процесса 13
 4. Построение функциональной модели процесса 14
 5. Построение событийной модели процесса 16
 6. Анализ времени выполнения процесса 24
 7. Анализ затрат на выполнение процесса 24
 8. Совершенствование процесса 28
- Заключение 40
- Список использованных источников 41

Введение

Исследование бизнес-процессов и бизнес-модели представляет собой важную задачу, обусловленную не только социокультурными, но и экономическими факторами. Современные государственные учреждения сталкиваются с вызовами, требующими пересмотра и оптимизации своей деятельности.

Актуальность исследования данных процессов обусловлена динамичностью управленческой среды, изменениями в общественных ожиданиях и требованиях к качеству управления. Сфера управления становится все более конкурентной, и компании вынуждены адаптироваться к современным технологическим, социокультурным трендам.

Важным аспектом исследования является анализ бизнес-процессов в контексте эффективности управления учебными ресурсами, внутренней коммуникации, административных процедур и взаимодействия с родителями.

Развитие информационных технологий и цифровизация также оказывают влияние на бизнес-процессы, что требует изучения новых подходов к обучению, администрированию и взаимодействию с участниками организационного процесса.

Таким образом, исследование бизнес-процессов и бизнес-модели представляет собой важный шаг в направлении повышения качества управления, обеспечения его доступности и устойчивости в условиях быстро меняющегося общества.

Цель работы – провести всесторонний анализ бизнес-процесса оказания государственных информационно-консультационных услуг, реализуемого во внутренней среде, а также создать обобщенную бизнес-модель.

Задачи:

- дать общую характеристику процесса;
- привести описание ресурсов процесса;
- раскрыть описание порядка выполнения процесса;
- осуществить построение функциональной модели процесса;
- привести построение событийной модели процесса ;
- привести анализ времени выполнения процесса;
- раскрыть анализ затрат на выполнение процесса;
- привести рекомендации совершенствования процесса.

По структуре работа включает введение, восемь разделов, заключение, список использованных источников.

1. Общая характеристика процесса

Для исследования был выбран бизнес-процесс «документооборот» при оказании государственных информационно-консультационных услуг. Документооборот – это движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.

Система электронного документооборота (СЭД) государственных информационно-консультационных услуг - это хорошо структурированный и надежный электронный инструмент, который управляет всем спектром документации, используемой организацией. СЭД выводит стратегию управления документами на новый уровень, преобразуя бумажные файлы в электронный формат и централизуя документооборот организации.

СЭД выполняет ряд основных функций. Это:

- хранение и управление контентом;
- захват / визуализация;
- структурирование;
- поиск;
- распространение, совместное использование и контроль версий;
- безопасность;
- интеграции и автоматизация документопотока.

Выбор бизнес-процесса «документооборот» оказания государственных информационно-консультационных услуг для исследования обосновывается несколькими факторами.

Значимость процесса. Документооборот является неотъемлемой частью работы любого учебного учреждения. Это означает, что процесс имеет высокую значимость для эффективной работы компании в целом. Исследование этого бизнес-процесса может помочь выявить потенциальные проблемы, улучшить его качество и оптимизировать работу компании в целом.

Частота и объем документооборота. В компании происходит большой объем документооборота каждый день. Он включает в себя оформление учебных планов, отчетов о посещаемости, справок, выдачу учебников и другие документы. Исследование этого процесса может помочь выявить эффективные методы организации документооборота и уменьшить время, затрачиваемое на его выполнение.

Влияние на другие бизнес-процессы. Документооборот связан с другими бизнес-процессами, такими как процесс учета и отчетности, организация занятий и расписание. Исследование документооборота может помочь выявить взаимосвязи между различными процессами и оптимизировать их взаимодействие.

Потенциал для автоматизации. Документооборот может быть автоматизирован и оптимизирован с использованием информационных технологий. Исследование этого процесса может помочь выявить возможности для автоматизации и использования специализированных программных решений, что повысит эффективность работы и сократит затраты на выполнение этого процесса.

В целом, исследование бизнес-процесса «документооборот» имеет высокую значимость для оптимизации работы государственных учреждений, повышения производительности работы и улучшения общего качества предоставляемых услуг.

2. Описание ресурсов процесса

Документооборот в государственных учреждениях осуществляется в виде потоков (рис. 1).

Рисунок 1 - Схема документооборота

Выделяют три основных документопотока:

- входящие документы;
- исходящие документы;

- внутренние документы.

Каждая из этих групп имеет свои особенности обработки и прохождения.

Входящие документы - это официальные документы, поступающие в организацию или учреждение. В учреждении прием входящей корреспонденции и вся последующая обработка документов осуществляется централизованно секретарем, отвечающим за делопроизводство.

При первичной обработке корреспонденции сотруднику государственных информационно-консультационных услуг необходимо проверить правильность доставки и целостность вложений, учесть поступившие документы и подготовить их к передаче по назначению.

При поступлении документов проверяется правильность их доставки и целостность упаковки. Ошибочно полученная корреспонденция возвращается на почту или пересылается адресату. Если обнаружено отсутствие вложений, нарушена целостность упаковки, вложений, то об этом делается отметка на конверте и составляется акт в трех экземплярах: первый остается у секретаря, а второй направляется автору документа, третий передается вместе с документом исполнителю.

При получении факсимильного сообщения проверяется количество полученных страниц и их читаемость. О неполном получении сообщения или плохом качестве отдельных страниц сообщается отправителю.

Все конверты, за исключением личной корреспонденции, вскрываются, документы извлекаются из конвертов и сверяются приложения.

На полученном документе проставляется отметка о поступлении в виде штампа. Он проставляется в правом нижнем углу лицевой стороны первой страницы документа.

. Федеральный закон от 20 февраля 1995 г. N 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации» (с изменениями и дополнениями) (утратил силу).

2. Банчук, Г. Г., Коптелова, Л. В., Кузьмина, Ю. В. Итеративные методы моделирования бизнес-процессов хозяйствующих субъектов // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. - 2019. - № 1 (68). - С. 168-178.

3. Бондарева, Н. А. Бизнес-процесс в конкурентном окружении рынка образовательных услуг / Н.А. Бондарева. - М.: Синергия, 2019. - 315 с.

4. Вайкок, М. А. Оценка влияния бизнес-процессов на эффективность деятельности промышленного предприятия // Российское предпринимательство. - 2019. - Том 15. - № 8. - С. 71-82.

5. Веселова, О. С. Внедрение оптимизации как способ бизнес-процессов операторов связи / О.С. Веселова. - М.: Синергия, 2021. - 459 с.

6. Гарин, А.П. Разработка ландшафта бизнес-процессов на предприятиях машиностроения / А.П. Гарин. - Саранск: Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева, 2019. - 226 с.

7. Гарина, Е.П., Гарин, А.П. Ускорение процесса разработки новой продукции на промышленных предприятиях через развитие ландшафта бизнес-процессов нового поколения // Вестник Чувашского университета. - 2021. - №1. - С. 242-246.

8. Елиферов, В. Г. Управление бизнес-процессом. Регламентация и управление / В.Г. Елиферов. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 320 с.

9. Зиндер, Е. З. Направляемый ценностями инжиниринг предприятий // Бизнес-информатика. - 2019. - № 3 (45). - С. 7-19.

10. Каплан, Р. С., Нортон, Д. П. Сбалансированная система показателей: от стратегии к действию / Р. С. Каплан. - М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2020. - 214 с.

11. Кеворков, В.В. Регламент оптимизации стоимости бизнес-процесса / В.В. Кеворков. - М.: Наука, 2021. - 832 с.

12. Куликов, Г. Г. Методика интеграции информационно-поисковых и корпоративных информационных систем на основе системных моделей бизнес-процессов / Г.Г. Куликов. - М.: Синергия, 2021. - 230 с.

13. Маклаков, С. В. Управление оптимизации бизнес-процессов / С.В. Маклаков. - М.: Диалог-Мифи, 2020. - 240 с.

14. Миротин, Л. Логистический менеджмент бизнес-процессов материалопотоков / Л. Миротин. - М.: LAP, 2021. - 236 с.

15. Ойхман, Е. Г., Попов, Э. В. Реинжиниринг бизнеса: реинжиниринг организаций и информационные технологии / Е.Г. Ойхман. - М.: Финансы и статистика, 2021. - 333 с.

16. Репин, В. Бизнес-процессы. Оптимизация, моделирование, внедрение, управление / В. Репин. - М.: Логос, 2021. - 851 с.

17. Рыбаков, М. Бизнес-процессы: как их описать, отладить и внедрить / М. Рыбаков. - М.: Логос, 2022. - 392

с.

18. Самуйлов, К. Е. Бизнес-процессы и информационные технологии в управлении современной инфокоммуникационной компанией и их оптимизация стоимости / К.Е. Самуйлов. - М.: Наука, 2020. - 512 с.
19. Самуйлов, К.Е. Бизнес-процессы и информационные технологии в управлении телекоммуникационными компаниями / К.Е. Самуйлов. - М.: Вита, 2021. - 301 с.
20. Семенов, С.В., Андряшина, Н.С., Котылева, Е.А. Управление бизнес-процессами на предприятиях сервиса // Экономика и предпринимательство. - 2019. - № 8 (97). - С. 628-631.
21. Сухойван, Е. Оптимизация стоимости бизнес-процесса поиска и подбора персонала / Е.Сухойван. - М.: LAP, 2019. - 949 с.
22. Теличенко, В. И. Информационное моделирование технологий и бизнес-процессов в строительстве / В.И. Теличенко. - М.: Наука, 2019. - 144 с.
23. Тельнов, Ю.Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами / Ю.Ф. Тельнов. - М.: Юнити-Дана, 2021. - 185 с.
24. Фёдоров, И. Г. Адаптация к описанию исполняемых моделей управления бизнес-процессами / И.Г. Фёдоров. - М.: Синергия, 2021. - 913 с.
25. Харитонович, С. А. Эффективность внедрения инноваций в бизнесе на основе процессного подхода // Вестник Мининского университета. - 2019. - № 3 (11). - С.10-54.
26. Чупров, К. К. Управление процессами в современных организациях: теория и практика процессного управления: монография / К.К. Чупров. - М.: РГГУ, 2019. - 247 с.
27. ISO/IEC. Оценка и аттестация зрелости процессов создания и сопровождения программных средств и информационных систем (ISO/IEC TR 15504-CMM). - М.: Книга и Бизнес, 2019. - 348 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/401325>