

РЕИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ НА ОСНОВЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ



**Тамбов
Издательский центр ФГБОУ ВО «ТГТУ»
2023**

Министерство науки и высшего образования и Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тамбовский государственный технический университет»

РЕИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ НА ОСНОВЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Методические указания для студентов 1 курса программы подготовки
магистратуры по направлению 38.04.05 «Бизнес-информатика»
очной и очно-заочной форм обучения

Учебное электронное издание



Тамбов
Издательский центр ФГБОУ ВО «ТГТУ»
2023

УДК 334
ББК 65.050
Р35

Рекомендовано Методическим советом университета

Рецензент

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры «Менеджмент» ФГБОУ ВО «ТГТУ»
Н. В. Тезикова

Р35 **Реинжиниринг** бизнес-процессов на основе информационных технологий : методические указания / сост. Д. Л. Хазанова. – Тамбов : Издательский центр ФГБОУ ВО «ТГТУ», 2023. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Системные требования : ПК не ниже класса Pentium II ; CD-ROM-дисковод ; 1,0 Mb ; RAM ; Windows 95/98/XP ; мышь. – Загл. с экрана.

Служат для практического ознакомления с методологией проведения реинжиниринга бизнес-процессов, а также раскрывают его базовый алгоритм. Содержат общие положения и рекомендации по выполнению курсовых работ.

Предназначены для студентов 1 курса программы подготовки магистратуры по направлению 38.04.05 «Бизнес-информатика» очной и очно-заочной форм обучения .

УДК 334
ББК 65.050

*Все права на размножение и распространение в любой форме остаются за разработчиком.
Нелегальное копирование и использование данного продукта запрещено.*

© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный технический университет» (ФГБОУ ВО «ТГТУ»), 2023

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Реинжиниринг бизнес-процессов (BPR) – это стратегия управления, направленная на повышение эффективности работы организации путем перепроектирования и оптимизации бизнес-процессов. BPR – это систематический и радикальный подход к изменениям, направленный на преобразование и оптимизацию основных бизнес-процессов для достижения значительного улучшения качества, эффективности и удовлетворенности клиентов.

BPR включает в себя всесторонний анализ существующих бизнес-процессов, выявление неэффективности, узких мест и потерь, а затем разработку новых и улучшенных процессов, которые соответствуют стратегическим целям организации. Цель состоит в том, чтобы исключить ненужные шаги, сократить время цикла и повысить общую эффективность, одновременно максимизируя ценность, предоставляемую клиентам.

BPR требует фундаментального изменения в подходе организации к своим бизнес-процессам, уделяя особое внимание клиентоориентированному подходу к проектированию и управлению процессами. Он предполагает совместный и межфункциональный подход, включающий заинтересованные стороны всей организации, чтобы гарантировать, что улучшения процессов соответствуют стратегическим целям организации.

Преимущества BPR могут включать снижение затрат, повышение производительности, улучшение качества, сокращение времени выхода на рынок и повышение удовлетворенности клиентов. Однако внедрение BPR также может быть сложным и трудным процессом, требующим значительных инвестиций в ресурсы, время и опыт. Курсовая работа является отдельным видом учебной деятельности – формой научно-исследовательской, проектной работы студента.

Проекты BPR иногда не оправдывали высоких ожиданий. Многие неудачные попытки BPR происходят из-за путаницы вокруг BPR и того, как его следует выполнять. Это становится процессом проб и ошибок. Фазы BPR: по словам Питера Ф. Друкера, «реинжиниринг – это новое явление, и его необходимо провести». Существует 7 различных этапов BPR. Все проекты BPR начинаются с самого важного требования – коммуникации во всей организации.

- Начните организационные изменения.
- Постройте реинжиниринговую организацию.
- Определите возможности BPR.
- Поймите существующий процесс.
- Реинжиниринг процесса.
- Создайте проект новой бизнес-системы.
- Выполните трансформацию.

Цели BPR:

- Чтобы существенно снизить стоимость.
- Для сокращения требований по времени.
- Значительно улучшить качество обслуживания клиентов.
- Чтобы заново изобрести основные правила бизнеса, например. Авиа-

ционная отрасль.

- Удовлетворенность клиентов.
- Организационное обучение.

Все процессы BPR не так успешны, как описано. Компании, которые начали использовать проекты BPR, сталкиваются со многими из следующих проблем:

- Сопротивление.
- Традиция.
- Требования ко времени.
- Расходы.
- Потеря работы.

Преимущества BPR:

- BPR предлагает тесную интеграцию различных модулей.
- Он предлагает одинаковые представления для бизнеса, т.е. ту же базу данных, последовательную отчетность и анализ.
- Он предлагает возможность ориентации процесса, т.е. рационализацию процессов.
- Он предлагает богатые функциональные возможности, такие как шаблоны и эталонные модели.
- Он гибкий.
- Это масштабируемо.
- Он расширяемый.

Недостатки BPR:

- Это зависит от различных факторов, таких как размер и наличие ресурсов. Таким образом, он подойдет не для каждого бизнеса.
- Он не способен обеспечить немедленное решение.
- Хотя реинжиниринг бизнес-процессов (BPR) может иметь множество потенциальных преимуществ, существует также ряд недостатков, которые организациям следует учитывать, прежде чем приступить к инициативе BPR.

К основным недостаткам BPR можно отнести:

- Высокие затраты. Внедрение BPR может оказаться дорогостоящим и трудоемким процессом, требующим значительных инвестиций в ресурсы, включая оплату технологий, обучения и консультаций. Это может стать существенным препятствием для небольших или испытывающих нехватку денежных средств организаций.

- Сопротивление переменам. Внедрение BPR может быть трудным и комплексным процессом, требующим значительных изменений в культуре, процессах и людях организации. Сотрудники могут сопротивляться изменениям, особенно, если они чувствуют, что безопасность работы находится под угрозой, что приводит к снижению морального духа и увеличению текучести кадров.

- Риск неудачи: BPR – это стратегия высокого риска, которая может потерпеть неудачу, если ее не реализовать должным образом. Неспособность заручиться поддержкой сотрудников, отсутствие четкой стратегии или плохое планирование – все это может привести к провалу инициативы BPR.

- Нарушение операционной деятельности. Внедрение BPR может нарушить повседневную деятельность организации, что приведет к снижению производительности, неудовлетворенности клиентов и потере доходов.

- Сосредоточьтесь на краткосрочных целях: инициативы BPR могут быть сосредоточены на краткосрочных целях, таких как сокращение затрат, без учета долгосрочного воздействия на общую стратегию и цели организации.

2. ВЫБОР ТЕМЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа является неотъемлемой частью образовательного процесса и важнейшим элементом самостоятельной работы студентов. Она ориентирована на развитие их самостоятельных навыков при решении практических задач в области профессиональной деятельности магистров.

Одной из основных целей курсовой работы является приобретение студентами навыков аналитической, исследовательской и проектной деятельности, освоения исследовательского типа мышления, формирования активной позиции в процессе обучения.

Курсовая работа не является простым обзором литературных и других источников по выбранной теме, в ней не допустима компиляция фрагментов работ других авторов, и тем более прямое заимствование фрагментов чужих произведений без указания источника заимствования (плагиат).

В курсовой работе необходимо продемонстрировать определенные знания в выбранной предметной области, умение применять их на требуемом уровне, самостоятельность подхода к раскрытию темы.

В ходе работы над курсовой работой студент должен продемонстрировать следующие навыки:

- четкое формулирование проблемного вопроса;
- проведение его всестороннего анализа путем рассмотрения различных точек зрения на проблему, отраженных в актуальной научной литературе по конкретной теме (в первую очередь, журнальные статьи и монографии, в том числе на иностранном языке), их сопоставления и оценки;

- осмысление и структурирования полученной информации;
- корректное цитирование или описание результатов других авторов;
- изложение собственного понимания проблемы;
- описание различных путей и методов анализа и решения проблемы;
- решение практической задачи, поставленной в курсовой работе;
- умение писать грамотно, ясно, логично и в соответствии с техническими требованиями, предъявляемыми к курсовой работе.

Предложить темы курсовых работ для студентов любой образовательной программы могут кафедры и научные подразделения, а также отдельные преподаватели, область научных интересов которых пересекается с направлением подготовки студентов. Возможно предложение тем курсовых работ со стороны работодателей.

Для принятия решения о выборе или уточнении темы студент должен консультироваться с руководителем. При положительном исходе процесса согласования темы студент получает от руководителя подтверждение на руководство. Если ни одна из предложенных тем студенту не подходит, то он имеет право инициативно предложить тему курсовой работы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. Рассмотрев предложенную студентом тему курсовой работы, руководитель образовательной программы имеет право ее принять или отклонить, аргументировав свое решение, или, совместно со студентом, переформулировать.

Выбор темы курсовой работы – очень ответственный момент, во многом определяющий успешность всей работы.

Выбор темы курсовой работы не должен быть случайным. С самого начала студенту необходимо хотя бы приблизительно ориентироваться в тематике, иметь представление о материалах, которыми он сможет располагать при выполнении работы. В большинстве случаев для этого может потребоваться консультация руководителя курсовой работы.

При выборе темы курсовой работы рекомендуется руководствоваться следующими указаниями:

- тема курсовой работы должна быть актуальной, т.е. затрагивать важные в настоящее время для соответствующей отрасли науки и(или) практической деятельности проблемы;
- тема должна отвечать интересам студента. Желательно, чтобы тема основывалась на материалах работ, ранее выполненных автором в рассматриваемой области; не менее желательно, чтобы эта тема давала возможность и далее продолжить работу в этой области и использовать подготовленные материалы и полученные результаты при выполнении курсовой работы;
- не следует выбирать тему, смысл которой не понятен, или если предполагаемая трудоемкость ее раскрытия вызывает сомнения в своих силах;

– рекомендовано избегать широких формулировок темы: это может сделать завершение работы невозможным, поскольку время на ее выполнение и ее размеры ограничены, кроме того, вычленение из широкой проблемы узкого, специфического исследовательского вопроса, ответом на который и будет являться курсовая работа, помогает проработать тему глубже и сделать работу более привлекательной;

– необходимо убедиться, что для раскрытия темы работы имеются необходимые материалы, для чего следует выполнить предварительный анализ литературы и других информационных источников по теме работы;

– тема курсовой работы должна открывать возможности для проведения самостоятельного исследования.

Примерный перечень тем курсовых работ:

1. Методы анализа и оптимизации бизнес-процессов.
2. Оптимизация бизнес-процессов.
3. Проектирование и реинжиниринг бизнес-процессов.
4. Реинжиниринг бизнес процесса «SEO-оптимизация».
5. Реинжиниринг бизнес процесса «Контроль качества продукции».
6. Реинжиниринг бизнес процесса «Управление контентом».
7. Реинжиниринг бизнес-процесса «Банковская деятельность».
8. Реинжиниринг бизнес-процесса «Документооборот».
9. Реинжиниринг бизнес-процесса «Закупочная деятельность».
10. Реинжиниринг бизнес-процесса «Издательская деятельность».
11. Реинжиниринг бизнес-процесса «Информационное сопровождение сделки».
12. Реинжиниринг бизнес-процесса «Обслуживание клиентов».
13. Реинжиниринг бизнес-процесса «Обслуживание клиентов».
14. Реинжиниринг бизнес-процесса «Обучение персонала».
15. Реинжиниринг бизнес-процесса «Оказание государственной услуги».
16. Реинжиниринг бизнес-процесса «Оказание медицинской услуги».
17. Реинжиниринг бизнес-процесса «Оценка инновационных проектов».
18. Реинжиниринг бизнес-процесса «Проведение мероприятий».
19. Реинжиниринг бизнес-процесса «Продажа консалтинговых услуг».
20. Реинжиниринг бизнес-процесса «Разработка сайта».
21. Реинжиниринг бизнес-процесса «Создание интернет-рекламы».
22. Реинжиниринг бизнес-процесса «Управление телекоммуникационным продуктом».
23. Реинжиниринг бизнес-процесса «Ассесмент-центр».
24. Реинжиниринг бизнес-процесса «Логистика».
25. Реинжиниринг бизнес-процесса «Найм персонала».
26. Реинжиниринг бизнес-процесса «Обучение сотрудников».

27. Реинжиниринг бизнес-процесса «Оказание финансовых услуг».
28. Реинжиниринг бизнес-процесса «Оказание юридической помощи».
29. Реинжиниринг бизнес-процесса «Оценка инвестиционного портфеля».
30. Реинжиниринг бизнес-процесса «Оценка качества информационных услуг».
31. Реинжиниринг бизнес-процесса «Продажи сопутствующих товаров».
32. Реинжиниринг бизнес-процесса «Разработка программного продукта».
33. Реинжиниринг бизнес-процесса «Таможня».
34. Реинжиниринг бизнес-процесса «Управление кадровым резервом».
35. Реинжиниринг бизнес-процесса «Управление рисками».
36. Реинжиниринг бизнес-процесса «Формирование клиентского портфеля».

3. РУКОВОДСТВО КУРСОВОЙ РАБОТОЙ

Непосредственное руководство над выполнением курсовой работы осуществляет руководитель, в чьи задачи входит:

- оказывать консультационную помощь студенту в определении окончательной темы курсовой работы, в подготовке плана курсовой работы, графика ее выполнения, в подборе литературы и фактического материала;
- осуществлять систематический контроль за ходом выполнения курсовой работы в соответствии с планом и графиком ее выполнения;
- давать студенту квалифицированные рекомендации по содержанию курсовой работы;
- проводить оценку качества выполнения курсовой работы в соответствии с предъявляемыми к ней требованиями.

4. ЭТАПЫ ПОДГОТОВКИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

График выполнения курсовой работы согласовывается студентом с руководителем курсовой работы, назначенным в приказе, и может предусматривать следующие контрольные точки:

- представление студентом руководителю проекта курсовой работы (черновой вариант работы);
- предварительная презентация курсовой работы в рамках практического занятия;
- первое предъявление готовой курсовой работы руководителю, с последующей корректировкой курсовой работы (при необходимости);
- представление итогового варианта курсовой работы руководителю;
- загрузка курсовой работы в систему «Антиплагиат»;
- оценивание руководителем курсовой работы;
- публичная защита курсовой работы.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЪЕМУ, СТРУКТУРЕ И СОДЕРЖАНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Пояснительная записка курсовой работы должна содержать:

- титульный лист;
- задание на курсовую работу;
- содержание;
- введение;
- основные разделы в соответствии с утвержденным заданием на курсовую работу;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

Содержание включает введение, наименование всех разделов, подразделов, заключение, список используемых источников и приложение с указанием страниц, с которых начинаются эти элементы работы. Обязательное требование – дословное повторение в заголовках содержания названий разделов, представленных в тексте пояснительной записки, в той же последовательности и соподчиненности.

Во введении показывается актуальность работы, кратко характеризуется проблема, решению которой посвящена выпускная квалификационная работа, определяется цель и конкретные задачи, которые необходимо решить для достижения цели, указывается база исследования (предприятие, организация и т.п.), описывается информация, на базе которой выполнена работа, методы ее сбора и обработки, указываются методологические основы решения поставленных задач. Объем введения для курсовых работ 2–3 страницы.

Основная часть курсовой работы обычно состоит из 2 – 4 разделов (глав), каждый из которых делится на 2 – 4 подраздела (параграфа). Объемы разделов и подразделов выпускной работы должны быть пропорциональны, объем каждого параграфа (подраздела) не должен быть менее 4 страниц.

Наиболее целесообразно деление всего материала основной части на три раздела. Первый – теоретический, остальные два – практические. Теоретический раздел должен включать на основе анализа литературы полное и систематизированное изложение состояния проблемы, которой посвящена выбранная студентом тема КР. На основе изучения публикаций отечественных и зарубежных авторов излагается сущность исследуемой проблемы, рассматриваются различные подходы к ее решению, а также дается их критическая оценка с позиций студента. Здесь же обосновываются методические приемы и техника выполнения исследования.

Второй раздел – аналитический. Аналитический раздел предполагает всесторонний анализ бизнес-процессов предприятия, выбранного в качестве базы

для исследования в рамках курсовой работы. Он должен начинаться с краткой организационно-экономической характеристики объекта исследования, где указывается организационно-правовая форма предприятия, основной вид деятельности, структура предприятия, производственный ассортимент, экономические показатели за последние три года.

В качестве инструментов описания деятельности предприятия рекомендовано использовать следующие:

- действующая организационная структура;
- дерево функций;
- дерево целей;
- диаграмма носителей информации;
- диаграмма окружения ключевых показателей результативности;
- диаграмма описания полномочий;
- диаграмма причинно-следственных связей;
- модель процесса добавленной стоимости;
- регламентация бизнес-процессов;
- свим-лайн.

Третий раздел работы предполагает реинжиниринг выбранного бизнес процесса. Исследуемый бизнес-процесс выбирается магистрантом самостоятельно, в соответствии с предметом исследования в рамках магистерской диссертации. Далее выполняются следующие задания, результат которых отражается в практической части работы:

1. В соответствии с выбранной / утвержденной темой диссертационного исследования провести декомпозицию предметной области (не менее 7-го уровня) по различным классификационным признакам (не менее трех признаков для каждого уровня). Методы декомпозиции предметной области решают краевую задачу путем разбиения ее на более мелкие краевые задачи на подобластях и итерации для координации решения между смежными подобластями.

2. Определить ключевые факторы успеха для своей предметной области (перечень показателей со значениями). Ключевые факторы успеха (КФУ) – это цели высокого уровня, которых ваша организация должна достичь для выполнения своих стратегических задач. КФУ можно представить на уровне проекта, программы или организации, хотя чаще всего, с учетом их тесной связи с бизнес-стратегией организации, они используются целыми подразделениями или компаниями. КФУ выбираются для конкретного бизнес-процесса как индикатор эффективности предлагаемых изменения. Выбор КФУ обусловлен предметной областью, типом процесса и ключевыми задачами предприятия. Рекомендуется использовать не более 7 КФУ.

3. Провести факторный анализ с использованием причинно-следственной диаграммы («рыбий скелет»).

4. Провести идентификацию бизнес-процессов объекта диссертационного исследования и описать характеризующие его компоненты:

Наименование бизнес-процесса	Владелец процесса	Технология процесса	Система показателей процесса	Управление процессом	Ресурсы процесса	Интерфейс бизнес	Ранг влияния процесса на предметную область

- владелец процесса – лицо, располагающее ресурсами процесса, наделенное правами, отвечающее за результаты и организацию процесса;
- интерфейс бизнес-процесса – набор объектов, с помощью которых бизнес-процесс взаимодействует с другими процессами;
- ресурсы процесса – информация и материальные средства, которые владелец распределяет в ходе планирования работ по реализации процесса, и учитывает при расчете эффективности процесса как соотношение затраченных ресурсов на полученный результат процесса;
- система показателей процесса – показателей продукта, эффективности бизнес-процесса, показателей удовлетворенности потребителей;
- технология процесса – порядок выполнения деятельности по преобразованию информационного и материального потоков бизнес-процесса от входа (исходных объектов) до выхода (результата);
- управление процессом – деятельность владельца процесса по анализу данных о ходе процесса и принятию управленческих решений;

5. В целях решения задач диссертационного исследования:

- сформулировать цель реинжиниринга бизнес-процессов;
- определить ключевые факторы успеха;
- выделить реорганизуемые бизнес-процессы.

6. Для реорганизуемых процессов проектируются модели:

- AS-IS (как есть);
- TO-BE (как будет).

Для каждой модели формируется блок-схема (выполняется в Microsoft Visio) и проводится описание бизнес-процессов (см. пример)

ПРИМЕР ОПИСАНИЯ ОПЕРАЦИЙ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

« »

(название услуги, продукта)

(предприятие)

№	Код операции	Название операции	Описание операций	Вход операции	Выход операции	Исполнитель операции	Другие участники операции	Длительность операции	Привязка задач	Документы	Информационная система	Примечание

6. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ПРИ НАПИСАНИИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Учебная литература

1. **Молоткова, Н. В.** Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие / Н. В. Молоткова, Д. Л. Хазанова. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВО «ТГТУ», 2019.
2. **Информационные технологии в бизнесе** : учебное пособие / Н. В. Молоткова, М. А. Блюм, Н. В. Дюженкова и др. – Тамбов : Изд-во ФГБОУ ВО «ТГТУ», 2019.
3. **Цуканова, О. А.** Методология и инструментарий моделирования бизнес-процессов : учебное пособие / О. А. Цуканова. – СПб. : Университет ИТМО, 2015. – 101 с. – URL : <http://www.iprbookshop.ru/67816.html>
4. **Тельнов, Ю. Ф.** Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие / Ю. Ф. Тельнов. – М. : Евразийский открытый институт, Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2004. – 77 с. – URL : <https://www.iprbookshop.ru/10812.html>
5. **Реинжиниринг бизнес-процессов** : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / А. О. Блинов, О. С. Рудакова, В. Я. Захаров, И. В. Захаров ; под ред. А. О. Блинова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 343 с. – URL : <https://www.iprbookshop.ru/81841.html>
6. **Кравченко, А. В.** Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А. В. Кравченко, Е. В. Драгунова, Ю. В. Кириллов. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2020. – 136 с. – URL : <https://www.iprbookshop.ru/99351.html>
7. **Бояркин, Г. Н.** Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / Г. Н. Бояркин, К. В. Кравченко. – Омск : Омский государственный технический университет, 2020. – 94 с. – URL : <https://www.iprbookshop.ru/115430.html>
8. **Шимширт, Н. Д.** Имитационное бизнес-моделирование : учебное пособие / Н. Д. Шимширт. – Томск : Изд-во Томского государственного университета, 2023. – 104 с. – URL : <https://www.iprbookshop.ru/132602.html>

7.ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Работа оформляется в соответствии с требованиями СТО ФГБОУ ВО «ТГТУ» 07-2027 «Выпускные квалификационные работы и курсовые работы (проекты).

Суммарный объем основной части курсовой работы для студентов магистратуры составляет 25– 35 страниц.

Текст курсовой работы должен быть набран на персональном компьютере на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210×297 мм); шрифт черный, Times New Roman. Рекомендуемые значения высоты текста:

- основной текст – 14 пт; текст в таблицах – 12 пт;
- основной текст на титульном листе и листе задания – 12 пт;
- текст в формулах – от 12 пт до 16 пт.

Необходимо соблюдать установленные поля: 25 мм от левой границы формата, 10 мм от правой и 15 мм от верхней и нижней границ.

Абзацы в тексте начинают отступом, равным 1,25 мм. Межстрочный интервал основного текста (кроме текста в таблицах) – полуторный, в остальных случаях допускается одинарный.

Расстояние от текста до следующего заголовка, а также от заголовка до следующего текста – два интервала.

Названия структурных элементов «АННОТАЦИЯ», «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» записываются в виде заголовков (наверху посередине страницы) прописными буквами и не нумеруются.

Нумерация страниц работы сквозная, начиная с титульного листа, включая приложения, должна быть в правом верхнем углу относительно текста. На титульном листе, листе задания, аннотации номера страниц не ставятся, при этом данные структурные элементы учитываются в общей сквозной нумерации страниц.

Каждый раздел начинается с новой страницы. Разделы, подразделы должны иметь заголовки. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов. Заголовки разделов следует печатать с абзацного отступа прописными буквами без точки в конце, не подчеркивая. Заголовки подразделов следует печатать с абзацного отступа строчными буквами с прописной буквы без точки в конце.

Разделы и подразделы основной части работы следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа. Пример – 1, 2, 3 и т.д. Номер подраздела включает номер раздела и подраздела, разделенные точкой. Пример – 1.1, 1.2, 1.3 и т.д. – подраздел. После номера раздела, подраздела в тексте точку не ставят.

Внутри работы могут быть приведены перечисления. Каждая позиция перечисления записывается с абзацного отступа. Перед каждой позицией перечисления следует ставить дефис или (при необходимости ссылки в тексте документа на одно из перечислений) строчную букву русского алфавита, после которой ставится скобка. Для дальнейшей детализации перечислений следует использовать арабские цифры, после которых ставится скобка, а запись производится с увеличенным абзацным отступом.

Например:

а) _____;

б) _____;

1) _____;

2) _____;

в) _____.

Например:

– _____;

– _____;

В тексте пояснительной записки, за исключением формул, таблиц, рисунков, не допускается:

– применять математический знак минус (–) перед отрицательными значениями величин (следует писать слово «минус»);

– применять без числовых значений математические знаки, например, > (больше), < (меньше), = (равно), ≥ (больше или равно), ≤ (меньше или равно), ≠ (не равно), а также знаки № (номер) и % (процент).

В пояснительной записке допускаются следующие сокращения:

– установленные правилами русской орфографии, а также соответствующими стандартами;

– установленные в данном документе. Полное название должно быть приведено при первом упоминании в тексте с указанием в скобках сокращения, а при последующих упоминаниях следует употреблять только сокращенное название.

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Таблицы, за исключением таблиц приложений, нумеруют арабскими цифрами сквозной нумерацией. Например, «Таблица 1» (или «Таблица А.1», если таблица приведена в прил. А).

Таблицу помещают под текстом, в котором впервые дана на нее ссылка, или на следующей странице, а при необходимости – в приложении. Допускается размещать таблицы в альбомной ориентации листа.

На все таблицы должны быть приведены ссылки в тексте, при ссылке писать «таблица» с указанием номера, например (табл. 1). Таблицу, в зависимости

от ее размеров, помещают под текстом, в котором впервые дана на нее ссылка, или на следующей странице, а при необходимости, в приложении. Допускается помещать таблицы вдоль длинной стороны листа пояснительной записки.

Обозначение и наименование таблицы помещают над таблицей слева без абзацного отступа следующим образом:

Таблица 1 – Сравнительная характеристика предприятий

Если строки и графы таблицы выходят за формат страницы, то таблицу делят на части, помещая одну часть под другой или рядом на одной странице или перенося таблицу на последующие страницы, при этом в каждой части таблицы повторяют названия ее граф и строк, которые можно заменять, соответственно, их номерами. При этом нумеруют арабскими цифрами графы и(или) строки первой части таблицы. Слово «Таблица» указывают один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями пишут слова «Продолжение таблицы» или «Окончание таблицы» с указанием номера таблицы.

Графу «Номер по порядку» (№ п/п) в таблицу включать не допускается, но допускается использовать графы с названиями «Номер строки» («№ строки»), «Номер записи» и т.п.

Графический материал работы – иллюстрации (схемы, диаграммы, графики, фотоснимки и т.д.) служит для пояснения, наглядности, улучшения понимания текста, его помещают в тексте пояснительной записки. На все элементы графического материала должны быть даны ссылки в тексте. Графический материал должен располагаться непосредственно после текста, в котором о нем упоминается впервые, или на следующей странице, а при необходимости – в приложении.

Иллюстрации, за исключением иллюстраций приложений, нумеруют арабскими цифрами сквозной нумерацией, например, «Рисунок 1». Иллюстрации каждого приложения нумеруются отдельно арабскими цифрами с добавлением перед номером обозначения приложения, например, «Рисунок Б.3».

Иллюстрации могут иметь наименование и пояснительные данные. Пояснительные данные должны располагаться непосредственно после иллюстрации. Слово «Рисунок», обозначение и наименование (при наличии) иллюстрации помещают после пояснительных данных либо непосредственно после иллюстрации (при отсутствии пояснительных данных) и располагают посередине строки следующим образом:

Рисунок 1 – Схема информационных потоков

Рисунок (диаграмму, схему и т.п.), как правило, следует выполнять на одной странице. Если рисунок не уместится на одной странице, допускается переносить его на другие страницы. При этом наименование помещают на первой

странице, пояснительные данные – на каждой странице и под ними пишут «Рисунок..., лист...».

В работе приводят ссылки на данную работу, на стандарты и на другие использованные источники.

При ссылке на данную работу указывают номера разделов, подразделов, формул, иллюстраций, приложений, таблиц (в том числе графы и строки таблиц). На ссылках следует писать: «... в соответствии с разделом 2», «... согласно 3.1», «... в соответствии с рисунком 4», (рисунок 5), «... в соответствии с приложением А» и т.п. При ссылках на структурную часть текста, имеющую нумерацию из цифр, не разделенной точкой, следует указывать наименование этой части полностью, например, «...в соответствии с разделом 5», а при нумерации из цифр, разделенных точкой, наименование структурной части не указывается, например, «... по 4.3», «... в соответствии с 2.2».

Ссылки на другие источники следует указывать порядковым номером по списку используемых источников, выделенным квадратными скобками. Наибольшее количество ссылок должно быть в теоретической части работы, но возможны ссылки и в практической части.

Сведения об используемых источниках следует располагать в порядке появления ссылок на источники в тексте пояснительной записки и нумеровать арабскими цифрами с точкой.

При использовании журнальных материалов необходимо указать фамилию, инициалы автора статьи; ее название; наименование журнала; год издания; номер страницы.

Пример: Иванов И.И. О методах совершенствования коммерческой деятельности предприятия // Вестник С.-Петербург. ун-та. 2005. Сер. 6. Вып. 2. С. 107 – 114.

При ссылке на книгу указываются фамилия и инициалы; название книги; город, где издана; год; страницы. Для коллективных монографий и сборников статей указывается редактор (отв. редактор, редкол.), а для сборников статей указываются также первые три автора.

Пример: Иванов И.И. Энциклопедия коммерции. СПб., 1997. С. 56.

Конституция, закон, подзаконный акт / под ред. Ю.А. Тихомирова. М., 2000. С. 52.

Название / редколл: В.И. Старцев, А.В. Смолин, А.В. Ильин, и др. Л., 1999.

При оформлении ссылки на материалы из Интернета нужно по возможности максимально следовать таким же требованиям, как и при оформлении библиографии печатных работ, обязательно указывая полный адрес материала в Интернете, включая название сайта и дату обработки материала.

Автор. Название материала (учебника, статьи и т.п.) // Название сайта: URL: <http://www.sth.com/article.html> (2001. 24 февр.).

Пример: Иванов И.И. Возможна ли интегральная теория права? // Неофициальный сайт ЭкФака СПбГУ: URL: http://lawfac.narod.ru/integr_teor.html (2002. 19 февр.).

Формулы, за исключением помещенных в приложении, должны нумероваться сквозной нумерацией арабскими цифрами, которые записывают на уровне формулы справа в круглых скобках. Первую формулу обозначают – (1). Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках. Например, «... в формуле (1)».

Формулы, помещенные в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, «... в формуле (В. 1)».

Пояснения символов и числовых коэффициентов, входящих в формулу, если они не пояснены раньше в тексте, должны быть приведены непосредственно под формулой. Пояснения каждого символа следует давать с новой строки в той же последовательности, в которой символы приведены в формуле. Первая строка пояснения должна начинаться со слова «где».

Пример.

Фондоотдачу рассчитывают по формуле

$$f_{\text{от}} = \frac{\text{ТО}}{\text{ОФ}}, \quad (1)$$

где ТО – выручка предприятия, р.; ОФ – стоимость основных фондов, р.

Перенос формулы на следующую строку допускается только на знаках выполняемых операций, причем знак в начале следующей строки повторяется. При переносе формулы на знаке операции умножения применяют знак «×».

Порядок изложения в пояснительной записке математических уравнений такой же, как и формул.

Приложения могут быть обязательными и информационными (рекомендуемые или справочные). В тексте работы на все приложения должны быть ссылки. Степень обязательности приложений при ссылках не указывается. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте. Все приложения должны быть перечислены в содержании документа с указанием их обозначений и заголовков.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Е, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» прописными буквами и его обозначения, а под ним в скобках – характер приложения (обязательное, рекомендуемое, справочное). Приложение должно иметь заголовок, который размещают по центру с прописной буквы отдельной строкой.

Например:

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(обязательное)

Расчет экономической эффективности

Приложения должны иметь общую с остальной частью документа нумерацию (сквозную) страниц. Все приложения должны быть перечислены в содержании документа с указанием их номеров и заголовков.

Все работы выполняются в виде электронного документа (ДЭ), подлинник работы сохраняется на оптическом диске (CD-R или DVD-R), на диск должно быть нанесено обозначение работы и должны стоять подписи нормоконтролера и автора работы.

В корневой папке оптического диска должна быть только одна основная папка с обозначением работы, фамилией, инициалами автора. Например, ТГТУ.38.04.06.01.014 КР ДЭ Иванов И.И. Внутри основной папки на диск записываются следующие файлы:

- курсовая работа: ТГТУ.38.04.06.01.014 КР ДЭ.doc;
- курсовая работа: ТГТУ.38.04.06.01.014 КР ДЭ.pdf, где первые два листа представляют собой отсканированные титульный лист и лист задания работы с подписями;
- информационно-удостоверяющий лист: ТГТУ.38.04.06.01.014 КР УЛ;
- перечень документов, сдаваемых в архив (бумажный носитель, вкладывается в конверт).

После защиты работа сдается на хранение на выпускающую кафедру в конверте формата А5 с этикеткой 100×65 мм, при этом оформляется перечень документов, сдаваемых на хранение.

8. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

При оценивании результатов обучения по дисциплине в ходе подготовки и защиты курсовой работы учитываются критерии, представленные в таблице.

№	Характеристики работы	Макс. балл	Факт. балл
I	Оценка работы по формальным критериям:	30	
1	Соблюдение сроков сдачи работы по этапам написания	5	
2	Внешний вид работы и правильность оформления работы	2	
3	Наличие правильно оформленного плана	2	
4	Наличие внутренней рубрикации разделов и подразделов	2	
5	Указание страниц в плане работы и их нумерация в тексте	2	
6	Наличие в тексте сносок и ссылок	2	

Продолжение табл.

№	Характеристики работы	Макс. балл	Факт. балл
7	Правильность цитирования и оформления цитат	3	
8	Наглядность и качество иллюстративного материала	3	
9	Наличие и качество дополнительных приложений	2	
10	Правильность оформления списка использованных материалов	5	
11	Использование иностранной литературы в тексте работы и в списке литературы	2	
II	Оценка работы по содержанию:	70	
1	Актуальность проблематики	4	
2	Логическая структура работы и ее отражение в плане	2	
3	Глубина рубрикации и сбалансированность разделов	2	
4	Качество введения	5	
5	Указание задач исследования	3	
6	Указание методов исследования	2	
7	Соответствие содержания работы заявленной теме	6	
8	Соответствие содержания разделов их названию	2	
9	Логическая связь между разделами	3	
10	Степень самостоятельности в изложении	15	
11	Наличие элементов научной новизны	3	
13	Связь работы с российской проблематикой	5	
14	Умение делать выводы	8	
15	Качество составления заключения	5	
16	Знание новейшей литературы	5	
17	Наличие ошибок принципиального характера	-35	

Шкала перевода баллов в оценку за курсовую работу

Набрано баллов	Оценка
Менее 50	Неудовлетворительно
От 51 до 70	Удовлетворительно
От 71 до 85	Хорошо
От 86 до 100	Отлично

Критерии, при наличии хотя бы одного из которых курсовая работа оценивается на «неудовлетворительно» и не принимается к защите.

№	Наименование критериев
1	Тема и(или) содержание работы не относится к предмету дисциплины
2	Работа перепечатана из Интернета или других информационных источников
3	Неструктурированный план курсовой работы
4	Объем работы менее 15 листов машинописного текста и менее 3 необходимых графических приложений
5	В работе отсутствуют ссылки, сноски на нормативные и другие источники
7	Оформление курсовой работы не соответствует требованиям ТГТУ

ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, СДАВАЕМЫХ НА ХРАНЕНИЕ

№	Наименование документа	Обозначение документа	Количество штук	Количество листов
1	Курсовая работа на оптическом диске	ТГТУ.38.04.05.001 КР ДЭ	1	35
2	Информационно-удостоверяющий лист	ТГТУ.38.04.05.001 КР УЛ	1	1

курсовую работу

вид работы (проекта)

согласно перечню сдал

 подпись, дата

И.О. Фамилия

инициалы, фамилия

курсовую работу

вид работы (проекта)

согласно перечню принял

 подпись, дата

Д.Л. Хазанова

инициалы, фамилия

ИНФОРМАЦИОННО-УДОСТОВЕРЯЮЩИЙ ЛИСТ

№ п/п	Обозначение основного документа	Вид, наименование основного документа	
1	<i>ТГТУ.38.04.05.01.004 КР ДЭ</i>	<i>Курсовая работа «Оптимизация бизнес-процессов»</i>	
	Обозначение документа	Наименование, вид документа	
	<i>ТГТУ.38.04.05.01.004 КР ТЭ-ЗД</i>	<i>Лист задания</i>	
	<i>Срок предоставления к защите</i>	<i>22.06.2024</i>	
		Ф.И.О.	Подпись
	<i>Задание принял к исполнению</i>	<i>Иванов А.А.</i>	<i>22.02.2024</i>
	<i>Руководитель</i>	<i>Хазанова Д.Л.</i>	<i>22.02.2024</i>
	<i>Утверждено</i>	<i>Блюм М.А.</i>	<i>22.02.2024</i>

№ п/п	Обозначение основного документа	Вид, наименование основного документа	
2	<i>ТГТУ.38.04.05.01.004 КР ДЭ</i>	<i>Курсовая работа «Оптимизация бизнес-процессов»</i>	
	Обозначение документа	Наименование, вид документа	
	<i>ТГТУ.38.04.05.004 КР ТЭ-ТЛ</i>	<i>Титульный лист</i>	
	<i>Кафедра</i>	<i>КиБИ</i>	
	<i>Группа</i>	<i>МБИ-11в</i>	
	<i>Оценка</i>		
		Ф.И.О.	Подпись
	<i>Автор</i>	<i>Иванов А.А.</i>	<i>29.06.2024</i>
	<i>Руководитель</i>	<i>Хазанова Д.Л.</i>	<i>29.06.2024</i>
	<i>Нормоконтролёр</i>	<i>Хазанова Д.Л.</i>	<i>29.06.2024</i>
	<i>Утверждено</i>	<i>Блюм М.А.</i>	<i>29.06.2024</i>

ЭТИКЕТКА ДЛЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

ТГТУ.38.04.05.001 КР ДЭ

КУРСОВАЯ РАБОТА

**РЕИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-
ПРОЦЕССА «УПРАВЛЕНИЕ
ПЕРСОНАЛОМ»**

Фамилия И.О., группа МБИ-11

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное
 образовательное учреждение высшего образования
 «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
 Кафедра «Коммерция и бизнес-информатика»

УТВЕРЖДАЮ
 Зав. кафедрой

М.А. Блюм
 подпись инициалы, фамилия

«_____» _____ 2023 г.

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине _____ Реинжиниринг бизнес-процессов на основе ИТ

на тему:

Реинжиниринг бизнес-процесса «Управление-персоналом»

Направление подготовки _____ 38.04.05 – Бизнес-информатика
 код, наименование направления подготовки

Автор работы _____ И.И. Иванов _____ Группа МБИ-21
 подпись, дата инициалы, фамилия

Обозначение работы _____ ТГТУ.38.04.05.001 КР

Обозначение документа _____ ТГТУ.38.04.05.001 КР ДЭ

Руководитель курсовой работы _____ Д.Л. Хазанова
 подпись, дата инициалы, фамилия

Нормоконтролер _____ Д.Л. Хазанова
 подпись, дата инициалы, фамилия

Работа защищена с оценкой _____

Члены комиссии: _____ М.А. Блюм
 подпись, дата инициалы, фамилия

_____ Д.Л. Хазанова

подпись, дата инициалы, фамилия

_____ А.Ю. Савельев

подпись, дата инициалы, фамилия

Тамбов 2023

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ЛИСТА ЗАДАНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное
 образовательное учреждение высшего образования
 «ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Коммерция и бизнес-информатика»

УТВЕРЖДАЮ
 Зав. кафедрой

М.А. Блюм
 подпись инициалы, фамилия

«_____» _____ 2023 г.

**ЗАДАНИЕ
 НА КУРСОВУЮ РАБОТУ**

по дисциплине _____ Реинжиниринг бизнес-процессов на основе ИТ

на тему:

Реинжиниринг бизнес-процесса «Управление-персоналом»

Направление подготовки _____ 38.04.05 – Бизнес-информатика

код, наименование направления подготовки

Обозначение работы _____ ТГТУ.38.03.05.001 КР

Обозначение документа _____ ТГТУ.38.03.05.001 КР ДЭ

Срок предоставления работы к защите _____ «_____» _____ 20__ г.

Исходные данные для исследования _____ Учебная литература по теме работы

Перечень подлежащих разборке вопросов:

1 Название главы работы

2 Название главы работы

Перечень графического материала для разработки:

Рисунок 1 – Название рисунка

Рисунок 2 – Название рисунка

Таблица 1 – Название таблицы

Таблица 2 – Название таблицы

Руководитель работы

подпись, дата

Д.Л. Хазанова

инициалы, фамилия

Задание принял к исполнению

подпись, дата

И.И. Иванов

инициалы, фамилия

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ТЕКСТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1 Теоретические основы реинжиниринга бизнес-процессов	6
1.1 Сущность и особенности реинжиниринга бизнес-процессов	6
1.2 Основные этапы и принципы реинжиниринга	9
2 Бизнес-процессы ОАО «Ростелеком»	15
2.1 Действующая структура филиала ОАО «Ростелеком»	15
2.2 Реинжиниринг бизнес-процесса «Обслуживание клиентов»	23
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	27
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	28

ВВЕДЕНИЕ

Известно, что реинжиниринг бизнес-процессов является научно-практическим направлением, возникшим на стыке двух различных дисциплин, и поэтому он требует новых специфических средств представления и обработки проблемной информации. Данные средства должны быть понятны и удобны как менеджерам, так и разработчикам информационных систем. Подобные средства требуют интеграции ключевых достижений информационных технологий и создания соответствующих инструментальных средств поддержки реинжиниринга.

Объект исследования: «Реинжиниринг бизнес-процессов на основе информационных технологий».

Предмет исследования: реинжиниринг бизнес-процесса «Обслуживание клиентов».

Целью работы является изучение реинжиниринга на примере ОАО «Ростелеком».

Поставлены и решены следующие задачи:

- рассмотрены сущность и особенности реинжиниринга бизнес-процессов;
- изучены основные этапы и принципы реинжиниринга;
- рассмотрена действующая организационная структура филиала ОАО «Ростелеком»;
- проведен реинжиниринг бизнес-процесса «Обслуживание клиентов».

1 Теоретические основы реинжиниринга бизнес-процессов

1.1 Сущность и особенности реинжиниринга бизнес-процессов

Реинжиниринг бизнес-процессов был впервые разработан Майклом Хаммером, бывшим профессором Массачусетского технологического института в 1990-х годах [1]. Он утверждал, что необходима «радикальная перестройка» бизнес-процессов, чтобы идти в ногу с быстроменяющимися изменениями на рынках и технологиях, происходящими в течение этого десятилетия.

Хаммер определил BPR как «фундаментальное переосмысление и радикальное изменение бизнес-процессов для достижения значительных улучшений в важнейших современных показателях эффективности, таких как стоимость, качество, обслуживание и скорость».

BPR фокусируется на том, как связаны ключевые бизнес-элементы и как они работают друг с другом или друг против друга, в зависимости от структуры взаимоотношений. Для достижения наилучших результатов структура компании, люди, технологии, стратегия и другие ресурсы должны работать вместе для достижения организационных целей. Вы можете узнать больше о взаимоотношениях между различными организационными структурами с помощью таких моделей, как «7-S Framework» McKinsey, «Ромб Ливитта» и «Модель изменений Берка-Литвина».

Другие эксперты по менеджменту того времени, такие как Питер Друкер и Том Питерс, поддерживали подобную трансформацию бизнеса как способ добиться огромных улучшений по различным показателям эффективности. Крупные консалтинговые фирмы быстро начали продавать эту новую стратегию управления своим клиентам.

К середине 1990-х годов корпоративные менеджеры повсюду говорили о BPR. Ориентация на клиента была очень привлекательной: прибыль многих компаний падала из-за усиления глобальной конкуренции. И вскоре многие люди автоматически связали BPR с эффективностью, полученной за счет сокращения, поскольку многие предприятия искали способы более эффективно использовать свои ресурсы.

На начальной стадии реинжиниринга необходимо ответить на такие основные вопросы:

- почему компания делает то, что она делает?
- почему компания делает это таким способом?
- какой хочет стать компания? [1, с. 49 – 52].

В таблице 1 указана сущность реинжиниринга.

Таблица 1 – Сущность реинжиниринга

Вид реинжиниринга	Ситуация для применения
Кризисный реинжиниринг	Используется в ситуации сильного кризиса. Например: потеря конкурентоспособности, отказ потребителей от товаров.
Реинжиниринг развития	Используется в удовлетворительных ситуациях, когда возникают нежелательные тенденции и неблагоприятные прогнозы. Также используется, когда есть желание ускорить и увеличить отрыв от конкурентов.

Под регламентацией бизнес-процесса понимается разработка нормативно-методических документов, частично или полностью устанавливающих:

- а) порядок управления бизнес-процессом;
- б) порядок выполнения бизнес-процесса;
- в) требования к ресурсам, необходимым для его выполнения.

«Ростелеком» – одна из крупнейших в России и Европе телекоммуникационных компаний национального масштаба, присутствующая во всех сегментах рынка услуг связи и охватывающая более 34 млн. домохозяйств в России. На рисунке 1 изображена организационная структура ОАО «Ростелеком».

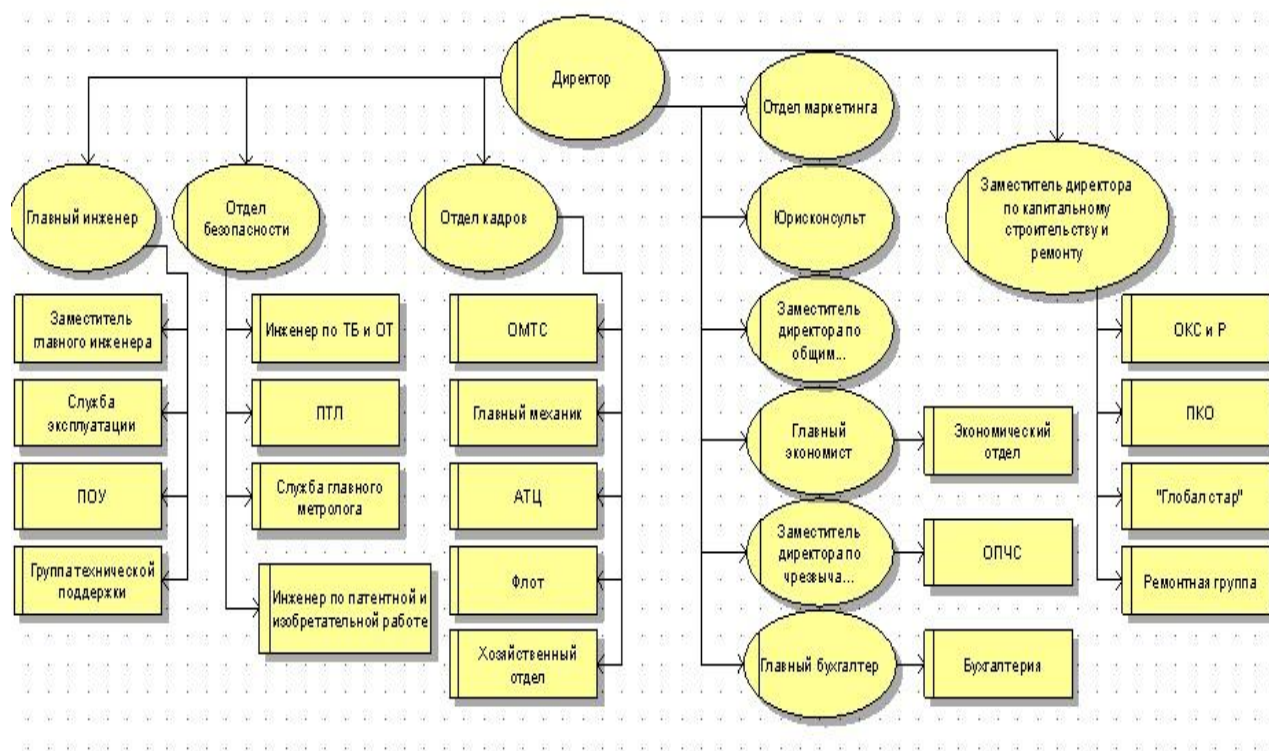


Рисунок 1 – Организационная структура ОАО «Ростелеком»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Реинжиниринг бизнес-процессов играет очень важную роль в условиях современной экономики. При помощи грамотно проведенного реинжиниринга можно повысить ключевые показатели эффективности организации и дать возможность организации занять более устойчивые позиции на рынке. Наиболее важно это в условиях стремительного развития ИТ. Кроме того бизнес-процессы являются неотъемлемой частью любой организации. Поэтому качественно выполненный реинжиниринг бизнес-процессов – это залог успешного любого вида организаций.

В написании курсовой работы были поставлены и решены следующие задачи:

- рассмотрены сущность и особенности реинжиниринга бизнес-процессов;
- изучены основные этапы и принципы реинжиниринга;
- рассмотрена действующая организационная структура филиала ОАО «Ростелеком»;
- проведен реинжиниринг бизнес-процесса «Обслуживание клиентов».

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ СПИСКА ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Методология общей теории систем / А. М. Иванов, В. П. Петров, И. С. Сидоров и др. – СПб. : Научная мысль, 2015. – 480 с.
2. Абашкина, Е. О. Рынок труда и уровень жизни населения России: нелинейные методы анализа и прогнозирования / Е. О. Абашкина // Информация и экономика: теория, модели, технологии : сб. науч. тр. – Барнаул, 2022. – С. 80 – 111.
3. Венков, А. Г. Построение и идентификация нечетких математических моделей технологических процессов в условиях неопределенности : автореф. дис. ... канд. техн. наук / А. Г. Венков. – Липецк : ЛГТУ, 2022. – 20 с.
4. Akers, S. B. Binary Decision Diagrams / S. B. Akers // IEEE Trans. Computers. – 1978. – V. C-27, No. 6. – P. 509 – 516.
5. Кузнецов, Л. А. Системное представление финансово-хозяйственной деятельности предприятия / Л. А. Кузнецов // Проблемы управления. – 2023. – № 3. – С. 39 – 48.
6. Нижегородцев, Р. М. Импульсное моделирование миграционных процессов / Р. М. Нижегородцев // Проблемы управления безопасностью сложных систем : материалы IX Междунар. конф. – М., 2001. – С. 150 – 155.
7. Белкина, Т. Д. Экономические и социальные функции городов. Методология анализа : монография / Т. Д. Белкина. – М. : ИНФРА-М, 2018. – 206 с.
8. Джонсон, Д. Корпоративная стратегия: теория и практика : учебник / Д. Джонсон, К. Шоулз, Р. Уиттингтон. – 7-е изд. ; пер. с англ. А. Ю. Заякина. – М. : Вильямс, 2017. – 800 с.
9. ГОСТ Р 51303–2013. Торговля. Термины и определения: национальный стандарт Российской Федерации ; издание официальное ; утвержден и введен

в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 августа 2013 г. № 582-ст ; дата введения 2014-04-01. – М. : Стандартиформ, 2014. – 22 с.

10. Экономика предприятий агропромышленного комплекса. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Р. Г. Ахметов и др. ; под общ. ред. Р. Г. Ахметова. – М. : Юрайт, 2019. – 270 с. – URL : <https://www.biblioonline.ru/bcode/433019> (дата обращения: 16.06.2019).

11. Основы системного анализа и управления : учебник / О. В. Афанасьева, А. А. Клавдиев, С. В. Колесниченко, Д. А. Первухин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский горный университет. – СПб. : СПбГУ, 2017.

12. Электронная библиотека : библиотека диссертаций : сайт / Российская государственная библиотека. – М. : РГБ, 2003. – URL : <http://diss.rsl.ru/?lang=ru> (дата обращения: 20.07.2018).

Учебное электронное издание

**РЕИНЖИНИРИНГ
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
НА ОСНОВЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ**

Методические указания

Составитель

ХАЗАНОВА Диана Леонидовна

Редактирование И. В. Калистратовой
Графический и мультимедийный дизайнер Т. Ю. Зотова
Обложка, упаковка, тиражирование И. В. Калистратовой

Подписано к использованию 24.10.2023.

Тираж 50 шт. Заказ № 133

Издательский центр ФГБОУ ВО «ТГТУ»
392000, г. Тамбов, ул. Советская, д. 106, к. 14.
Тел./факс (4752) 63-81-08.
E-mail: izdatelstvo@tstu.ru