

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный экономический университет»

Протокол
Ученого совета института
менеджмента и информационных
технологий

№ _____ от 14.04.2015 _____

УТВЕРЖДАЮ

директор института менеджмента и
информационных технологий


/Коковихин А.Ю./
(подпись)

**Методические рекомендации
по выполнению курсовой работы**

Управление бизнес-процессами

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент


Программа Стратегическое управление

Автор(ы): Карпова О.В., к.э.н.

Одобрены на заседании кафедры
менеджмента

Протокол № 7 от 5.03.2015 _____

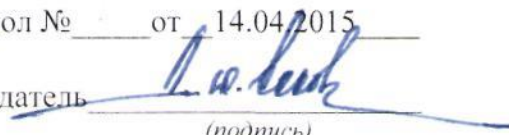
Зав. кафедрой _____


(подпись)
Рябцев А.Ю.
(Фамилия И.О.)

Рекомендованы УМК института
менеджмента и информационных
технологий

Протокол № _____ от 14.04.2015 _____

Председатель _____


(подпись)
Коковихин А.Ю.
(Фамилия И.О.)

Екатеринбург
2015

Содержание

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К КУРСОВОЙ РАБОТЕ.....	3
2. ВЫБОР ТЕМЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	5
3. СОСТАВЛЕНИЕ ПРОЕКТА ПЛАНА.....	6
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	7
5. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	10
6. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ КУРСОВЫХ РАБОТ.....	10

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Управление бизнес-процессами - важнейший элемент системы управления современной организацией. Методики процессного управления активно развиваются. Появляются новые и совершенствуются существующие инструменты для описания и регламентации бизнес-процессов. Активно используются подходы и инструменты для управления процессами на основе показателей.

Обучение магистрантов применению концепции внедрения процессного подхода и использованию современных методик и инструментов управления бизнес-процессами - основная задача курса "Управление бизнес-процессами организации".

Особое значение в этом направлении отводится выполнению курсовой работы, позволяющей сформировать познавательные и исследовательские навыки, выявить степень усвоения магистрантами теоретических знаний по курсу "Управление бизнес-процессами организации" и применить полученные знания на практике.

Цель предлагаемых методических указаний - помочь организовать работу магистранта наиболее эффективным способом, обеспечивающим глубокое усвоение знаний по выбранной проблеме и логичное их изложение в работе.

Поставленная цель достигается посредством решения следующих задач:

- определения основных этапов самостоятельной работы магистрантов;
- изложения основных требований к написанию и оформлению курсовой работы;
- предложения ряда тем для написания курсовой работы;
- формулировки основного перечня научной литературы, полезной в ходе организации магистрантами самостоятельной работы.

В соответствии с поставленной целью и выдвинутыми задачами была определена и структура настоящих методических указаний.

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К КУРСОВОЙ РАБОТЕ

Курсовая работа должна показывать навыки практического анализа наиболее актуальных проблем управления бизнес-процессами организации, разработки комплекса взаимосвязанных мероприятий, предназначенных для достижения в течение заданного периода и при установленном бюджете поставленных перед организацией задач с четко определенными целями.

По своему содержанию курсовая работа представляет собой самостоятельное оригинальное научное исследование, освещающее важнейшие проблемы в области процессного управления. В курсовой работе необходимо дать оценку того, как обстоит дело с конкретной актуальной проблемой в современной науке и в ее приложении к практике, провести анализ существующих направлений ее развития и практического применения, дать оценку и критический обзор этих тенденций, затем привести обоснование соображения о путях решения проблем и внести предложения по улучшению дел.

В результате выполнения курсовой работы должны быть разработаны предложения с их необходимыми обоснованиями, реализация которых приведет к существенному улучшению положения дел в организации.

При написании курсовой работы не допускается механическое и дословное переписывание использованной литературы. В работе необходимо оформлять сноски, список используемой литературы (не менее 10 источников) в соответствии с правилами библиографии. При этом использованные в курсовой работе материалы должны свидетельствовать о том, что работа выполнена в текущем учебном году.

К курсовой работе составляется план, в котором должны быть отвержены введение, главы и параграфы основной части, заключение и список литературы. Теоретическое положение работы должны обязательно раскрываться в связи с практикой на основе анализа реального состояния экономики.

Самостоятельность при выполнении курсовой работы может быть подтверждена грамотным составлением таблиц, графиков, диаграмм, схем (не менее 3-4), обосновать способы и средства достижения цели и показать путем последовательного расчета, что реализация их взамен применяемых обеспечивает относительную экономию затрат общественного труда, т.е., что предлагаемые меры, необходимые для совершенствования существующего положения, будут использованы с высокой экономической эффективностью.

Экономическое обоснование курсовой работы можно считать законченным, если произведено соизмерение требуемых затрат с результатами эффективности предложений.

В некоторых случаях важнейшим показателем при выборе вариантов управленческого решения может быть улучшение социальных условий деятельности организации.

Объем курсовой работы устанавливается в пределах не менее 25 и не более 40 страниц машинописного текста, выполненного через 1,5 интервала, без учета титульного листа, оглавления, списка литературы и приложений, шрифт основного текста должен быть 14 пп.

Допускается выполнение нескольких связанных друг с другом курсовых работ по различным аспектам деятельности одного объекта исследования.

Работа должна быть грамотно написана и аккуратно оформлена.

При соблюдении установленных требований работа допускается к защите. Курсовая работа, не отвечающая данным требованиям, возвращается на доработку.

Главное отличие курсовой работы от лекционных, практических, семинарских и других аналогичных занятий – это проявление личной инициативы в систематизации, раскрытии знаний и практических навыков в решении сложных комплексных экономических и управленческих задач с элементами исследований, а также определении уровня самостоятельной подготовленности к практической работе в соответствии с получаемой специальностью.

К курсовой работе предъявляются следующие требования:

1) глубокая теоретическая проработка исследуемых проблем на основе анализа экономической литературы;

2) всесторонне использование статистических данных, характеризующих протекающие экономические процессы;

3) умелая систематизация цифровых данных в виде таблиц, графиков с необходимым анализом, обобщением и выявлением тенденций развития экономических явлений;

4) критический подход к изучаемым фактическим материалам в целях поиска резервов повышения эффективности экономической деятельности;

5) аргументированность выводов, обоснованность предложений и рекомендаций;

6) литературное, логически последовательное и самостоятельное изложение материала;

7) оформление материала в соответствии с установленными требованиями.

Весь процесс подготовки, выполнения и защиты курсовой работы состоит из ряда последовательных этапов:

- выбор темы и согласования ее с научным руководителем;
- подбор литературы;
- изучение требований к оформлению работы;
- изучение подобранной литературы;
- написание работы;
- завершение работы и представление ее на кафедру;
- защита работы.

2. ВЫБОР ТЕМЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Выбор темы курсовой работы осуществляется магистрантом самостоятельно по согласованию с преподавателем (научным руководителем), ведущим курс по управлению бизнес процессами организации. Примерный перечень тем предложен в данных методических указаниях. Магистрантом может быть предложена своя тема с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки, согласованная с преподавателем, читающим курс по управлению бизнес процессами организации. Если одна и та же тема выбрана несколькими магистрантами, то преподаватель оставляет ее только за теми, которые наиболее аргументированно обосновали свой выбор. Остальным магистрантам предлагается подобрать другую тему

При выборе темы магистрант должен учитывать свои научные интересы и практические возможности использования информации организации, по материалам которой будет подготавливаться курсовая работа. Целесообразно учитывать интересы этой организации, а также перспективу написания магистерской диссертации.

Магистрант должен иметь в виду, что курсовая работа по дисциплине «Управление бизнес-процессами организации», выполненная только по одним литературным источникам, без проведения соответствующего анализа конкретной практической ситуации, подтверждающего прилагаемую методику исследования, не допускается к защите.

Во всех случаях тема курсовой работы должна быть актуальной, достаточно конкретной, иметь прикладное значение и соответствовать современному уровню развития процессного управления с учетом российской практики.

3. СОСТАВЛЕНИЕ ПРОЕКТА ПЛАНА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

План курсовой работы представляется собой написанный в определенном порядке перечень глав и развернутое перечисление вопросов, которые должны быть исследованы в каждой главе.

План курсовой работы каждый составляет самостоятельно, исходя из важности выбранной темы для развития экономики, имеющегося опыта, полученного при изучении дисциплин менеджерского цикла, а также своего дальнейшего предназначения.

При всем многообразии индивидуальных подходов к составлению плана курсовой работы традиционным является следующий:

Введение.

Глава 1 (Полное наименование главы).

Глава 2 (Полное наименование главы).

Глава 3 (Полное наименование главы).

Заключение.

Список использованной литературы.

Приложения

В соответствии с традиционной структурой в каждой главе курсовой работы должно быть, как правило, 3-4 параграфа (вопроса).

План курсовой работы обязательно согласуется с назначенным научным руководителем.

В процессе выполнения курсовой работы план может уточняться. Возможно расширение отдельных глав и параграфов, введение новых вопросов за счет собранного материала, представляющих повышенный интерес. Другие же параграфы, напротив, могут сокращаться либо вовсе опускаться.

Курсовая работа выполняется на основе глубокого изучения литературных источников, анализа нормативных актов и достижений в области науки и практики. Литература по теме курсовой работы может быть подобрана при помощи предметных и алфавитных каталогов библиотек. Для этих целей могут быть использованы каталоги книг, указатели журнальных статей, специальные библиографические справочники, тематические сборники литературы, периодические издания, выпускаемые отдельными издательствами, интернет.

При выполнении курсовых работ (проектов) целесообразно использовать монографии, учебники, учебные пособия, справочники, а также статьи, публикуемые в различных журналах.

Наряду с указанными литературными источниками могут быть использованы сборники научных трудов и материалы научных конференций Уральского государственного экономического университета и других вузов страны.

Возможно использование данных, полученных при помощи глобальной информационной сети Интернет.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Собрав и изучив литературные источники и практический материал, можно приступить к написанию курсовой работы. Это сложный этап работы над темой, требующий сосредоточенности и упорного труда.

Хотя работа выполняется по одной теме, в процессе ее написания используется весь имеющийся у студента запас знаний и навыков, приобретенных при изучении ряда смежных дисциплин.

Изложение вопросов темы должно быть последовательным, логичным.

При подготовке работы не всегда целесообразно использовать весь законспектированный материал, лучше выбрать основные данные, позволяющие четко и обосновано раскрыть процесс принятия и реализации управленческих решений.

Излагать материал в работе рекомендуется своими словами, не допуская дословного переписывания из литературных источников. Не допускается также произвольное сокращение слов.

Приводимые в тексте цитаты, данные статистической отчетности, следует тщательно сверить и снабдить их постраничными ссылками на источники.

Формулы и справочные материалы, если они заимствованы, также должны иметь ссылки на источник. Работа без ссылок на источники не принимается к рассмотрению.

Текст работы должен быть написан на одной стороне стандартного листа. Страницы нужно пронумеровать и оставить на них с левой стороны поля в 3 см. Написанный текст рекомендуется тщательно проверить (вычитать).

Как уже отмечалось структура курсовой работы может быть представлена следующим образом:

Введение

Здесь обычно обосновываются актуальность темы курсовой работы, общее состояние предмета исследования, определяются цель работы задачи, которые должны быть решены в ходе выполнения задания, объект и предмет исследования.

Глава первая

В этой главе дается обзор общего состояния текущей деятельности в области управления бизнес-процессами (уровень описания, регламентации, описание перечня существующих основных, обеспечивающих и управленческих) и их роль в развитии организации. Исследуются теоретические вопросы рассматриваемого аспекта управления бизнес-процессами. Оцениваются методы процесса принятия решений, связанные с разработкой, внедрением системы управления бизнес-процессами в организации. В конце главы делаются краткие выводы и предложения по важнейшим организационным преобразованиям в процессной области, направленным на повышение эффективности хозяйственной деятельности и успешное приспособления производственной системы к изменениям во внешней среде.

Глава вторая

Приводится краткая характеристика исследуемого объекта (организации): выпускаемая продукция или услуги, используемые ресурсы (капитал, материалы, технология, информация, кадры) миссия и главные цели. Далее в этой главе приводится анализ возможностей процессного управления фирмы как основы повышения эффективности ее деятельности. Оцениваются основные направления процессного управления в организации. Исследуются существующие механизмы управления организацией на основе бизнес-процессов (степень формализации, регламентации и управления бизнес-процессами). Анализируются приоритеты в управлении и тенденции совершенствования бизнес-процессов. Обосновываются объективные предпосылки процессного управления в организации.

Глава третья

На основе выполненных в предыдущей главе исследований разрабатываются и обосновываются предложения (рекомендации) по реинжинирингу (перепроектированию, проектированию) и оптимизации (усовершенствованию) процессного управления в организации. Разрабатывается система показателей для управления бизнес-процессами.

Предложения (рекомендации) по улучшению управления бизнес-процессами организации могут быть представлены в виде сводной таблицы мероприятий с обоснованием их эффективности.

Предложения (рекомендации) по улучшению управления бизнес-процессами организации могут быть представлены такие в виде проекта-комплекса взаимосвязанных мероприятий, предназначенных для достижения конкретных задач в течение заданного периода при установленном бюджете.

В качестве проектов могут служить мероприятия по улучшению управления бизнес-процессами, реинжинирингу бизнес-процессов, совершенствованию систем управления бизнес-процессами. Проект – это план, который в значительной степени характеризуется неповторимостью условий в их совокупности, например: заданием цели; временными, финансовыми, трудовыми и другими ограничениями; специфической для проекта организацией его осуществления. Все проекты несут признаки изменений: формирование новой адаптивной структуры менеджмента (начальное состояние и предлагаемая структура); реконструкция цеха (начальное состояние – характеристика цеха, конечное состояние – характеристика цеха после реконструкции).

Оргпроектирование – наиболее высокий уровень работы по совершенствованию организации управления предприятием, фирмой и их отдельными подразделениями и участками. Разрабатываемые проектные решения базируются на анализе сложившейся организации деятельности предприятия, фирмы, прогрессивных нормативах и научных рекомендациях, учете передового опыта.

Проект по построению, совершенствованию бизнес-процессов включает в себя три группы действий:

- 1) фиксирует текущее состояние организации;
- 2) разрабатывают (моделируют) прообраз организации применительно к конкретному моменту в будущем;

3) составляет перечень действий, совершение которых преобразует организацию из ее текущего состояния в состояние прообраза.

Обоснование рекомендаций (предложений) курсовой работы (проекта)

Основываясь на результатах выполненного в работе анализа, важно обосновать рекомендации и предложения по улучшению процессной деятельности организации. В этом плане можно говорить об экономической, организационной, и другой эффективности построения системы бизнес-процессов в организации.

5. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Хаммер М., Чампи Д. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2011.
2. Всеобщее управление качеством / О.П. Глудкин [и др.] - М.: Лаборатория базовых знаний, 2001.
3. Деминг Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2009.
4. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования».
5. Пригожин А.И. Методы развития организаций. - М.: МЦФЭР, 2011.
6. Харрингтон Дж. Совершенство управления процессами. - М.: Стандарты и качество, 2007.
7. Репин В.В. Бизнес-процессы компании: построение, анализ регламентация. М.: Стандарты и качество, 2007.
8. Бьерн А. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования. - М.: Стандарты и качество, 2003
9. Попов С.А. Стратегическое управление: 17-модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». Модуль 4.– М.: ИНФРА-М, 2000.
10. Ойхман Е.Г., Попов Э.В. Реинжиниринг бизнеса: Реинжиниринг организаций и информационные технологии. М.: Финансы и статистика, 1997.
11. Кремнев Г.Р. Управление производительностью и качеством: 17-модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации» Модуль 5. М.: ИНФРА-М, 1999.
12. Блинов А.О. Реинжиниринг бизнес-процессов: М., ЮНИТИ-ДАНА, 2010
13. Ansoff H. Igor. Corporate Strategy. – New York: McGraw-Hill Book Co, 1965.
14. Davenport T.H. Business Innovation, Reengineering Work through Information Technology. Boston: Harvard Business School Press, 1993
15. Drucker P.F. «A New Discipline», Success! January – February 1987. P. 18

6. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ КУРСОВЫХ РАБОТ

1. Регламентация и стандартизация бизнес-процессов
2. Реинжиниринг бизнес-процессов - как основа получения конкурентных преимуществ в компании
3. Идентификация и анализ бизнес-процессов
4. Описание и анализ бизнес-процессов при внедрении систем менеджмента качества
5. Менеджмент процессов
6. Интеграция бизнес-процессов цепей поставок

7. Совершенствование потока создания ценности
8. Моделирование бизнес-процессов производства
9. Моделирование и анализ бизнес-процессов на основе IDEF
10. Оптимизация бизнес-процессов документооборота компании
11. Информационные системы и технологии управления предприятием как средство реинжиниринга бизнес-процессов
12. Оптимизация бизнес-процессов предприятия торговли
13. Виртуальные предприятия
14. Имитационное моделирование бизнес-процессов
15. Использование CASE- технологий в управлении бизнес-процессами
16. Методология управления бизнес-процессами
17. Технологии структурного анализа бизнес-процессов
18. Построение интегрированных моделей бизнес-процессов (на примере любой предметной области)
19. Новое в системе управления бизнес-процессами
20. Контроллинг как инструмент реинжиниринга бизнес-процессов

Основная литература

1. Корпоративные информационные системы управления : Учебник. - Москва : ИНФРА-М, 2015. - 464 с. <http://znanium.com/go.php?id=505623>
2. Балашов, А. П. Основы теории управления : Учебное пособие / А. П. Балашов. - Москва : Вузовский учебник, 2015. - 280 с. <http://znanium.com/go.php?id=491491>
3. Корпоративные информационные системы управления : учебник / Н. М. Абдикеев [и др.] ; ред.: Н. М. Абдикеев, О. В. Китова. - Москва : ИНФРА-М", 2014. - 464 с. <http://znanium.com/go.php?id=389940>
4. Современный менеджмент : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" / [А. И.

- Базилевич [и др.] ; под ред. М. М. Максимцова, В. Я. Горфинкеля]. - Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2014. - 298 с.
5. Наумов, В. Н. Основы предпринимательской деятельности : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 100100 "Сервис" и 100700 "Торговое дело" (степень - "бакалавр") / В. Н. Наумов ; под ред. Г. Л. Багиева. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 312 с.
 6. Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление : учебник / В. Г. Елиферов, В. В. Репин. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 319 с. <http://znanium.com/go.php?id=395912>
 7. Шемякина, Т. Ю. Производственный менеджмент: управление качеством (в строительстве) : учебное пособие / Т. Ю. Шемякина, М. Ю. Селивохин. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. - 272 с. <http://znanium.com/go.php?id=366662>
 8. Современный менеджмент : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" / [А. И. Базилевич [и др.] ; под ред. М. М. Максимцова, В. Я. Горфинкеля]. - Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012. - 298 с.
 9. Володин, В. В. Операционный менеджмент : учебник / А. С. Ильдеменов. - Москва : Синергия ПРЕСС, 2012. - 384 с. <http://znanium.com/go.php?id=451360>
 10. Корпоративные информационные системы управления : Учебник / Н. М. Абдикеев [и др.] ; ред. Н. М. Абдикеев. - Москва : ИНФРА-М, 2011. - 464 с. <http://znanium.com/go.php?id=200718>
 11. Операционный менеджмент : для бакалавров : учеб. по направлению "Менеджмент" / С. Э. Пивоваров [и др.]. - Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2011. - 540 с.
 12. Данько, Т. П. Менеджмент и маркетинг, ориентированный на стоимость : Учебник / Т. П. Данько, Михаил Павлович Голубев. - Москва : ИНФРА-М, 2011. - 416 с. <http://znanium.com/go.php?id=208226>
 13. Данько, Т. П. Менеджмент и маркетинг, ориентированный на стоимость : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению "Экономика" и экономическим специальностям / Т. П. Данько, М. П. Голубев. - Москва : ИНФРА-М, 2011. - 416 с.
 14. Исаев, Р. А. Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг : научное издание / Р. А. Исаев. - Москва : ИНФРА-М, 2011. - 400 с. <http://znanium.com/go.php?id=224246>
 15. Корпоративные информационные системы управления : учебник / Н. М. Абдикеев [и др.] ; под науч. ред. Н. М. Абдикеева, О. В. Китовой. - Москва : ИНФРА-М, 2010. - 464 с. <http://znanium.com/go.php?id=200583>
 16. Реинжиниринг бизнес-процессов : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и упр. (080100) / [А. О. Блинов [и др.] ; под ред. А. О. Блинова. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2010. - 341 с.
 17. Системы управления эффективностью бизнеса : учебное пособие / Т. П. Данько [и др.] ; ред.: Н. М. Абдикеев, О. В. Китова. - Москва : ИНФРА-М, 2010. - 282 с. <http://znanium.com/go.php?id=187656>

18. Системы управления эффективностью бизнеса : учебное пособие / Т. П. Данько [и др.]; под науч. ред. Н. М. Абдикеева, О. В. Китовой. - Москва : ИНФРА-М, 2010. - 282 с. <http://znanium.com/go.php?id=215556>