|  |
| --- |
| МИНОБРНАУКИ РОССИИ |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования **«МИРЭА − Российский технологический университет»**  **РТУ МИРЭА** |

**Институт информационных технологий (ИИТ)**

**Кафедра практической и прикладной информатики (ППИ)**

**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ**

по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов»

**Практическое занятие № 8**

**Задание № 1-7**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Студент группы ИНБО-01-17 | *ИКБО-04-22 Егоров Л.А.* | (подпись) | |
| Преподаватель | *КТН Доцент Геращенко Л.А.* | (подпись) | |
| Отчет представлен | «\_\_24\_»\_\_\_\_\_09\_\_\_2024 г. | |  | |

Москва 2024 г.

**Доклад на тему**: Назначение исследования деятельности организации и моделирования бизнес-процессов

Исследование деятельности организации и моделирование бизнес-процессов играют важную роль в современном управлении и развитии бизнеса. В условиях растущей конкуренции и динамичного изменения рыночных условий, компании стремятся повысить свою эффективность, улучшить качество обслуживания клиентов и оптимизировать использование ресурсов. В этом контексте моделирование бизнес-процессов выступает как мощный инструмент для анализа текущей ситуации, выявления узких мест и поиска путей для улучшения.

**1. Понятие исследования деятельности организации**

Исследование деятельности организации представляет собой процесс сбора, анализа и интерпретации данных о работе компании с целью улучшения ее функционирования. Цели исследования могут включать в себя:

- Изучение структуры и взаимодействия различных подразделений.

- Оценку производительности и эффективности отдельных процессов.

- Определение факторов, влияющих на достижение стратегических целей.

- Анализ потребностей клиентов и качество предоставляемых услуг.

Основной задачей исследования является выявление возможностей для оптимизации и улучшения работы компании. В рамках данного процесса собираются данные о том, как функционируют различные аспекты бизнеса: от финансов и управления персоналом до маркетинга и логистики.

**2. Задачи исследования деятельности организации**

Задачи исследования могут быть разными в зависимости от специфики бизнеса и целей, которые компания ставит перед собой. К основным задачам можно отнести:

- Анализ текущего состояния бизнеса и выявление проблемных областей.

- Определение основных и вспомогательных процессов.

- Оценка затрат времени, ресурсов и финансирования на выполнение операций.

- Определение ключевых показателей эффективности (KPI).

- Оценка возможностей для внедрения инноваций и улучшения бизнес-процессов.

Результаты исследований помогают принять обоснованные решения о реорганизации, автоматизации или других мерах по улучшению работы компании.

**3. Моделирование бизнес-процессов**

Моделирование бизнес-процессов — это процесс описания и визуализации работы компании через создание моделей, которые показывают, как проходят те или иные операции, взаимодействуют различные подразделения и используются ресурсы. Модели могут представлять процессы в виде схем, блоков или графиков, отражающих последовательность действий и взаимосвязь между ними.

Моделирование включает в себя:

- Декомпозицию бизнес-процессов — разбиение сложных процессов на более простые и понятные этапы.

- Определение ролей и ответственных лиц в каждом процессе.

- Выявление критических точек и узких мест, где возможно снижение эффективности или возникновение ошибок.

- Оптимизацию процессов с целью их упрощения или ускорения.

Наиболее распространенные методы и инструменты моделирования бизнес-процессов включают в себя IDEF0, BPMN (Business Process Model and Notation), диаграммы потоков данных и др.

**4. Назначение моделирования бизнес-процессов**

Основное назначение моделирования бизнес-процессов заключается в том, чтобы понять, как именно работает организация, и найти пути для улучшения ее деятельности. Преимущества моделирования включают:

- Оптимизация процессов. Моделирование позволяет выявить избыточные или неоптимальные этапы и предложить решения для их устранения.

- Увеличение прозрачности. Модели помогают руководству и сотрудникам лучше понять внутренние процессы компании, что способствует более эффективному управлению.

- Улучшение качества обслуживания. Четкое понимание процессов помогает быстрее реагировать на запросы клиентов и предоставлять более качественные услуги.

- Снижение затрат. Оптимизация процессов может привести к сокращению использования ресурсов, времени и затрат.

- Поддержка внедрения информационных систем. Модели бизнес-процессов часто используются при внедрении ERP-систем, CRM и других информационных систем, которые автоматизируют процессы и повышают эффективность работы.

**5. Примеры использования моделирования**

Моделирование бизнес-процессов применяется в различных отраслях, от производства и логистики до банковского сектора и торговли. Например:

- Производственные предприятия используют моделирование для оптимизации цепочек поставок и производства.

- Финансовые учреждения применяют его для улучшения обслуживания клиентов и автоматизации финансовых операций.

- Торговые компании используют модели для оптимизации управления складскими запасами и логистикой.

**6. Заключение**

Исследование деятельности организации и моделирование бизнес-процессов являются важными инструментами для повышения эффективности работы компаний. Эти процессы помогают выявлять слабые места, оптимизировать ресурсы и повышать удовлетворенность клиентов. В условиях жесткой конкуренции, способность компании быстро адаптироваться и совершенствовать свои бизнес-процессы может стать ключевым фактором успеха.

Таким образом, моделирование и исследование деятельности организации — это важные шаги на пути к улучшению операционной эффективности, достижению стратегических целей и созданию конкурентных преимуществ.

Для дополнения доклада статистическими данными, можно привести несколько актуальных показателей, которые отражают значение исследования деятельности организаций и моделирования бизнес-процессов в мировом масштабе. Ниже приведены основные направления с примерными данными:

**1. Рост популярности моделирования бизнес-процессов**

Согласно отчету компании MarketsandMarkets, объем мирового рынка программного обеспечения для управления бизнес-процессами (Business Process Management, BPM) в 2022 году составил около 13,5 млрд долларов, и прогнозируется, что он достигнет 26,8 млрд долларов к 2027 году, при среднегодовом темпе роста (CAGR) около 14,3%.

Этот рост свидетельствует о том, что организации всё чаще обращаются к инструментам моделирования бизнес-процессов для улучшения своей деятельности и повышения операционной эффективности.

**2. Влияние оптимизации бизнес-процессов на производительность**

Исследование, проведенное консалтинговой компанией McKinsey, показало, что компании, активно использующие методы оптимизации бизнес-процессов, могут снизить свои операционные расходы на 20-30%. Это особенно актуально для крупных организаций, где даже небольшие изменения в бизнес-процессах могут привести к значительному сокращению затрат.

**3. Влияние цифровой трансформации**

По данным исследования компании Deloitte, 69% руководителей компаний отмечают, что цифровая трансформация и внедрение инструментов моделирования бизнес-процессов являются ключевыми для повышения операционной эффективности и гибкости. Более того, 56% опрошенных компаний уже внедрили или находятся в процессе внедрения решений для автоматизации бизнес-процессов.

**4. Применение в различных отраслях**

Исследование компании Gartner показывает, что более 70% предприятий в сфере финансовых услуг, производства и розничной торговли используют моделирование бизнес-процессов для повышения прозрачности своей деятельности и оптимизации работы.

- Финансовый сектор: автоматизация и моделирование процессов в банках позволяет сократить время на обработку транзакций до 50%, что снижает издержки и улучшает клиентский опыт.

- Производственный сектор: оптимизация производственных линий и цепочек поставок может увеличить производительность на 10-15%.

**5. Проблемы, выявляемые в результате моделирования**

Согласно исследованию Process Excellence Network, до 80% компаний после внедрения BPM-систем смогли выявить неэффективные или избыточные процессы. Это позволило улучшить распределение ресурсов и повысить эффективность работы без значительных дополнительных затрат.

**6. Влияние на удовлетворенность клиентов**

По данным исследования Forrester Research, компании, которые активно внедряют системы управления и моделирования бизнес-процессов, увеличивают удовлетворенность клиентов в среднем на 12% благодаря более быстрому и точному выполнению операций и запросов.

**7. Увеличение производительности труда**

Внедрение бизнес-процессов, по данным IDC, может повысить производительность сотрудников в среднем на 18-25%, за счет снижения рутинных задач и уменьшения количества ошибок, возникающих в ручных процессах.

**Заключение**

Статистические данные подтверждают важность исследования деятельности организаций и моделирования бизнес-процессов для повышения эффективности работы, сокращения расходов и улучшения клиентского опыта. Организации, которые активно инвестируют в автоматизацию и оптимизацию своих бизнес-процессов, добиваются значительных конкурентных преимуществ на рынке, что подчеркивает актуальность и необходимость внедрения данных инструментов.

Эти данные добавляют количественное обоснование к тезисам доклада, демонстрируя реальную выгоду от применения моделирования бизнес-процессов.

**Список использованных источников и литературы:**

1. Размещенное в СДО как «Моделирование бизнес-процессов\_Лекция» исправленное и дополненное учебное пособие по «Моделированию бизнес-процессов» [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. В. Кириллина, И. А. Семичастнов. — М.: РТУ МИРЭА
2. Долганова О. И., Виноградова Е. В., Лобанова А. М. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 289 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450550>
3. Каменнова М. С., Крохин В. В., Машков И. В. Моделирование бизнеспроцессов. В 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2021. - 282 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/469152>
4. Грекул В. И., Коровкина Н. Л., Левочкина Г. А. Проектирование информационных систем [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 385 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450997>