|  |  |
| --- | --- |
| СОДЕРЖАНИЕ | |
| Введение | 3 |
| 1 Организация бизнес-процессов: теоретические и методические аспекты | 5 |
| 1.1 Сущность и содержание эффективного управления бизнес-процессами в коммерческой организации | 5 |
| 1.2 Принципы и современные подходы к управлению бизнес-процессами в коммерческой организации | 10 |
| 1.3 Методы и инструменты оценки бизнес-процессами в коммерческой организации | 13 |
| 2 Анализ экономической деятельности и бизнес-процессов организации в сфере строительства жилых и нежилых зданий ООО «Ареал» | 17 |
| 2.1 Краткая характеристика ООО «Ареал» | 17 |
| 2.2 Оценка финансово-экономических показателей деятельности ООО «Ареал» | 28 |
| 3 Оптимизация бизнес-процессов деятельности организации в сфере строительства жилых и нежилых зданий ООО «Ареал» | 43 |
| 3.1 Основные направления повышения результативности бизнес-процессов ООО «Ареал» | 43 |
| 3.2 Расчет экономической эффективности предлагаемых мероприятий | 50 |
| Заключение | 54 |
| Список использованных источников | 56 |

ВВЕДЕНИЕ

Использование процессного подхода к ведению бизнеса, в основе которого лежит детальный анализ существующих бизнес-процессов и их последующая оптимизация, является одним из основных источников долгосрочных конкурентных преимуществ не только промышленных предприятий, но и организаций, выполняющих работы либо оказывающих услуги. Данный подход нацелен на выявление всех имеющихся резервов (стратегических и операционных) за счет внедрения эффективной технологии управления, позволяющей добиться устойчивого функционирования бизнеспроцессов, повышения их конкурентоспособности, удовлетворение потребностей внутренних и внешних клиентов.

Построение системы менеджмента бизнес-процессов осуществляется в несколько этапов. В первую очередь необходимо провести аудит системы управления – ее текущее состояние и эффективность существующих бизнеспроцессов. Затем с учетом выработанных критериев оптимизируется организационная структура и процессы. На заключительном этапе проектируется система управления бизнес-процессами.

*Цель исследования:* оценка и оптимизация бизнес-процессов деятельности организации в сфере строительства жилых и нежилых зданий ООО «Ареал».

*Задачи исследования:*

– изучить теоретические основы организации и управления бизнес-процессами в коммерческой организации, осуществляющей строительство жилых и нежилых зданий;

– оценить результаты экономической деятельности ООО «Ареал» и реализуемые в нем бизнес-процессы;

– разработать предложения по оптимизации бизнес-процессов в ООО «Ареал».

*Объектом исследования* является деятельность организации в сфере строительства жилых и нежилых зданий.ООО «Ареал»

*Предметом исследования* выступают бизнес-процессы в сфере строительства жилых и нежилых зданий.ООО «Ареал».

Основоположниками теоретических основ изучения бизнес-процессов предприятия являются такие учёные, как М. Хаммер, Дж. Чампи, Й. Шумпетер, Д. Медоуз и др.

Среди научных трудов учёных-экономистов нашей страны по изучению бизнес-процессов, особенностей их внедрения и адаптации на отечественных предприятиях заслуживают внимания работы В.Г. Елиферова, В.В. Репина, А.С. Козлова, С.В. Рубцова, А.В. Горбунова и др.

Среди разработок последних лет по изучению особенностей, оценке управления предприятием научный интерес представляют работы О.С. Виханского, З.П. Румянцевой, Р.А. Фатхутдинова, С.А. Валуйских, А.Я. Кибанова, А.В. Игнатьевой, Э.М. Короткова и др. Отметим, что значительное внимание изучению данного вопроса уделено в научных трудах зарубежных учёных: П. Друкера, И. Ансоффа, Э. Деминга, Т. Давенпорта, М. Мескона, М. Альберта, Ф. Хедоури и др., которые могут быть приняты за основу при разработке системы оценки эффективности бизнес-процессов предприятия.

Для анализа и обработки материалов в исследовании использованы следующие *методы исследования*: системного анализа процессов и статистических данных; классификаций; структурного анализа; логического сопоставления и сравнения; а также социологические методы (опрос, анкетирование).

Работа состоит из введения, трех глав, разделенных на параграфы, заключения и списка использованных источников.