

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	3
Глава 1. УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНСАЛТИНГ: ОТ СТРАТЕГИИ К ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ	5
1.1. ПОНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО КОНСАЛТИНГА	5
1.2. ВИДЫ УСЛУГ И ЭТАПЫ КОНСАЛТИНГОВОГО ПРОЦЕССА	8
1.3. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КОНСУЛЬТАНТАМ	16
Глава 2. СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ	19
2.1. КОРПОРАТИВНАЯ МИССИЯ И СТРАТЕГИЯ.....	19
2.2. БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЕ	26
2.2.1. Место бизнес-плана в системе планирования предприятия	27
2.2.2. Структура и состав бизнес-плана.....	30
2.2.3. Информационное обеспечение бизнес-планирования	40
2.2.4. Некоторые советы по оформлению бизнес-плана.....	42
2.3. ВЫЯВЛЕНИЕ И МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ	44
2.3.1. Цели и назначение модели бизнес-процессов	44
2.3.2. Процессный подход и типизация бизнес-процессов.....	46
2.3.3. Методы и средства моделирования бизнес-процессов.....	51
2.3.4. Принципы структуризации предприятия	64
2.3.5. Повторная используемость и детальность бизнес-моделей в зависимости от видов ИТ-проектов	67
2.4. СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.....	70
Глава 3. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ.....	75
3.1. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО И ПРОИЗВОДСТВЕННО-ХОЗЯЙСТВЕННОГО АНАЛИЗА	76
3.2. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ	78
3.3. УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ УЧЕТ	83
3.4. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ.....	87
3.5. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ.....	90

Глава 4. ПРОЦЕССНАЯ СТРУКТУРА ПРЕДПРИЯТИЯ	101
4.1. РЕОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ	101
4.1.1. Понятие реорганизации	101
4.1.2. Подходы к реорганизации бизнес-процессов	107
4.2. ФОРМИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-ШТАТНОЙ СТРУКТУРЫ.....	128
4.3. ОПТИМИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА	134
Глава 5. СОЗДАНИЕ КИУС	136
5.1. АУДИТ СООТВЕТСТВИЯ СУЩЕСТВУЮЩИХ ПРОГРАММНЫХ СИСТЕМ ЗАДАЧАМ БИЗНЕСА	139
5.2. РАЗРАБОТКА КОНЦЕПЦИИ КИУС	141
5.3. АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ К КИУС И РАЗРАБОТКА ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ НА СИСТЕМУ	148
5.4. ВЫБОР НАИБОЛЕЕ ПОДХОДЯЩИХ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЯ ПРОГРАММНЫХ РЕШЕНИЙ	154
Глава 6. ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	159
6.1. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ СЛУЖБЫ	159
6.2. ТИПОВАЯ МОДЕЛЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ СЛУЖБЫ	163
6.3. ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА И ОРГАНИЗАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ	167
Приложение 1. ТИПОВЫЕ КОМПОНЕНТЫ КИУС	172
П-1.1. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РЕСУРСАМИ ПРЕДПРИЯТИЙ (MRP/ERP).....	172
П-1.2. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ АКТИВАМИ И ФОНДАМИ (EAM).....	174
П-1.3. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ (CRM)	178
П-1.4. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЦЕПОЧКАМИ ПОСТАВОК (SCM)	183
П-1.5. ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЕ СИСТЕМЫ	184
П-1.6. СИСТЕМЫ РАСЧЕТА ЗАРПЛАТЫ И УЧЕТА КАДРОВ.....	187
П-1.7. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТОМ	189
Приложение 2. ГЛОССАРИЙ.....	192
ЛИТЕРАТУРА	203

