Басыров, Марат Абдулкадирович Экономическое обоснование процессного подхода в управлении деятельностью железнодорожного контейнерного оператора

ОГЛАВЛЕНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

кандидат наук Басыров, Марат Абдулкадирович

Введение........................................................................................................................3

ГЛАВА 1 Теоретические основы концепции управления системой бизнес -процессов компании...................................................................................................9

1.1 Сущность и содержание системы управления процессом........................................................9

1.2 Анализ существующих методов к сертификации процессного подхода в управлении деятельностью компании.........................................................................................................................17

1.3 Анализ управления качеством обслуживания транспортной компании на основе процессного подхода .................................................................................................................................. 23

Выводы по первой главе...........................................................................................................................43

ГЛАВА 2. Методы повышения эффективности управления деятельностью компании на основе процессного подхода...........................................................45

2.1 Методика оценки качества бизнес-процессов компании.......................................................45

2.2 Формирование процессоориентированной организационной структуры железнодорожного контейнерного оператора ....................................................................................... 59

2.3 Оценка соответствия организационной структуры системе бизнес-процессов компании 71

2.4 Пути совершенствования внутренних бизнес-процессов компании....................................87

Выводы по второй главе.........................................................................................................................106

Глава 3. Обоснование процессного подхода в управлении железнодорожного контейнерного оператора в целях повышения эффективности системы менеджмента компании.........................................................................................108

3.1 Разработка системы показателей оценки стратегических направлений железнодорожного контейнерного оператора.....................................................................................108

3.2 Интеграция концептуальной схемы группировки показателей для проведения оценки экономической эффективности управления бизнес-процессами....................................................123

3.2.1 Формирование показателей оценки эффективности бизнес-процессов железнодорожного контейнерного оператора ................................................................................. 137

Выводы по третьей главе.......................................................................................................................160

Заключение...............................................................................................................162

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.........................................167

Приложение..............................................................................................................183