

Приложение Л.РПД Б3.В.ДВ.1.2

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»  
в г. Смоленске**

**УТВЕРЖДАЮ**

Зам. директора  
филиала ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»  
в г. Смоленске  
по учебно-методической работе  
В.В. Рожков  
« 31 » 08 2015 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ**

(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

**Направление подготовки: 38.03.02 (080200) Менеджмент**

**Профиль подготовки: Менеджмент организации**

**Уровень высшего образования: бакалавриат**

**Нормативный срок обучения: 4 года**

**Смоленск – 2015 г.**

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

**Целью освоения дисциплины** является подготовка обучающихся к организационно-управленческому и информационно-аналитическому видам профессиональной деятельности по направлению подготовки 38.03.02 (080200) Менеджмент (профиль подготовки: Менеджмент организации) посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

**Задачами дисциплины** является изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, формирование умений и привитие навыков применения теоретических знаний для решения практических задач.

Дисциплина направлена на формирование следующих профессиональных компетенций: ПК-7, ПК-35.

ПК-7 способностью к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

В результате изучения дисциплины студент должен:

**Знать:**

принципы и методику проектирования процессов межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

**Уметь:**

- оценивать эффективность вариантов построения процессов межличностных, групповых и организационных коммуникаций;

- обобщать полученные данные в своей научной и практической деятельности.

**Владеть:**

практическими навыками разработки организационно-управленческих решений по проектированию коммуникативных бизнес-процессов в организации.

ПК-35 умением моделировать бизнес-процессы и знакомством с методами реорганизации бизнес-процессов

В результате изучения дисциплины студент должен:

**Знать:**

- основные бизнес-процессы организаций, методы анализа, управления и моделирования бизнес-процессов;

- методологию реорганизации бизнес-процессов.

**Уметь:**

анализировать существующие бизнес-процессы организации и разрабатывать предложения по их совершенствованию.

**Владеть:**

практическими навыками моделирования и реорганизации бизнес-процессов.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Б3 «Профессиональный цикл» образовательной программы подготовки бакалавров по профилю: Менеджмент организации направления 38.03.02 (080200) Менеджмент (индекс дисциплины в соответствии с учебным планом: Б3.В.ДВ.1.2).

В соответствии с учебным планом по направлению 38.03.02 (080200) Менеджмент дисциплина «Управление бизнес-процессами» (Б3.В.ДВ.1.2) базируется на следующих дисциплинах:

«Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение)»

«Операционный менеджмент»

Знания, умения и навыки, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, являются базой для изучения следующих дисциплин:

«Финансовый менеджмент»

«Стратегический менеджмент»

«Управление проектами»

«Деловые коммуникации»

«Управление изменениями»

«Маркетинговые коммуникации»

Знания, умения и навыки, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, являются базой для прохождения государственной итоговой (итоговой государственной) аттестации (выпускная квалификационная работа).

### 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

#### Аудиторная работа

Цикл:	Блок 3	Семестр
Часть цикла:	Вариативная часть	
Индекс дисциплины по учебному плану:	Б3.В.ДВ.1.2	
Часов (всего) по учебному плану:	288	4 семестр
Трудоемкость в зачетных единицах (ЗЕТ)	8	4 семестр
Лекции (ЗЕТ, часов)	1 ЗЕТ, 36 час	4 семестр
Практические занятия (ЗЕТ, часов)	1 ЗЕТ, 36 час	4 семестр
Лабораторные работы (ЗЕТ, часов)	-	-
Курсовая работа (ЗЕТ, часов)	-	-
Объем самостоятельной работы по учебному плану (ЗЕТ, часов всего)	5 ЗЕТ, 180 час	4 семестр
Зачет с оценкой (в объеме самостоятельной работы)	-	-
Экзамен	1 ЗЕТ, 36 час	4 семестр

#### Самостоятельная работа студентов

Вид работ	Трудоемкость, ЗЕТ, час
Изучение материалов лекций (лк)	1 ЗЕТ, 36 час
Подготовка к практическим занятиям (пз)	1 ЗЕТ, 36 час
Подготовка к защите лабораторной работы (лаб)	-
Выполнение расчетно-графической работы	-
Выполнение реферата	0,5 ЗЕТ, 18 час
Выполнение курсовой работы	-
Самостоятельное изучение дополнительных материалов дисциплины (СРС)	2,5 ЗЕТ, 90 час
Подготовка к тестированию	-
Подготовка к зачету	-
<b>Всего (в соответствии с УП)</b>	<b>5 ЗЕТ, 180 час</b>
Подготовка к экзамену	1 ЗЕТ, 36 час

#### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Темы дисциплины	Всего часов на тему	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) (в соответствии с УП)					
			лк	пр	лаб	СРС	экз	в т.ч. интеракт.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Процессный подход к управлению организацией	76	10	10	-	46	10	6
2	Моделирование и описание бизнес-процессов	76	10	10	-	46	10	6
3	Управление организацией на основе бизнес-процессов	88	12	12	-	54	10	6
4	Управление качеством бизнес-процессов	48	4	4	-	34	6	-
<b>всего по видам учебных занятий</b>			<b>36</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>180</b>	<b>36</b>	<b>18</b>

#### Содержание по видам учебных занятий

##### Тема 1 Процессный подход к управлению организацией.

**Лекция 1.** Подходы к управлению организацией. (2 час)

**Лекция 2.** Бизнес-процессы: основные понятия и определения. (2 час)

**Лекция 3.** Классификация бизнес-процессов. (2 час)

**Лекции 4-5.** Правила, особенности и методика выделения процессов в организации. (4 час)

**Практическое занятие 1.** Процессный подход к управлению организацией. (2 час)

**Практическое занятие 2.** Виды бизнес-процессов. (2 час)

**Практическое занятие 3.** Элементы бизнес-процессов. (2 час)

**Практические занятия 4-5.** Выделение бизнес-процессов в организации. (4 час)

**Самостоятельная работа студента (СРС, 46 час)**

Подготовка к лекциям (10 час)

Подготовка к практическим занятиям (10 час)

Выполнение реферата (4 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (22 час)

**Подготовка к экзамену (10 час)**

**Текущий контроль:**

- **устный опрос:** собеседование (опрос); групповая дискуссия на тему «Подходы к управлению организацией: сравнительный анализ»; разбор учебной ситуации на тему «Виды бизнес-процессов»; разбор конкретной ситуации на тему «Выделение бизнес-процессов в организации».

- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций и дополнительных материалов, проверка выполнения заданий реферата.

##### Тема 2 Моделирование и описание бизнес-процессов

**Лекция 6.** Методика документирования бизнес-процессов. (2 час)

**Лекция 7.** Система документации процесса. (2 час)

**Лекции 8-9.** Моделирование и описание бизнес-процессов. (4 час)

**Лекция 10.** Особенности описания неопределенных процессов. (2 час)

**Практические занятия 6-7.** Документирование бизнес-процессов организации. (4 час)

**Практические занятия 8-9.** Моделирование бизнес-процессов в организации. (4 час)

**Практическое занятие 10.** Описание неопределенного процесса. (2 час)

**Самостоятельная работа студента (СРС, 46 час)**

Подготовка к лекциям (10 час)

Подготовка к практическим занятиям (10 час)  
Выполнение реферата (4 часа)  
Изучение дополнительного теоретического материала (22 час)

**Подготовка к экзамену (10 час)**

**Текущий контроль:**

- **устный опрос:** собеседование (опрос); разбор учебной ситуации на тему «Описание неопределенного процесса»; разбор конкретных ситуаций на темы «Документирование бизнес-процессов» и «Моделирование бизнес-процессов».
- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций и дополнительных материалов, проверка выполнения заданий реферата.

**Тема 3. Управление организацией на основе бизнес-процессов**

**Лекция 11.** Анализ бизнес-процессов, измерение их показателей. (2 час)

**Лекция 12.** Мониторинг и контроль параметров процесса. (2 час)

**Лекции 13-14.** Проектирование бизнес-процессов. (4 час)

**Лекции 15-16.** Совершенствование бизнес-процессов. (4 час)

**Практические занятия 11-12.** Анализ и измерение бизнес-процессов организации. (4 час)

**Практические занятия 13-14.** Проектирование бизнес-процессов организации. (4 час)

**Практические занятия 15-16.** Разработка предложений по совершенствованию бизнес-процессов организации. (4 час)

**Самостоятельная работа студента (СРС, 54 час)**

Подготовка к лекциям (12 час)

Подготовка к практическим занятиям (12 час)

Выполнение реферата (6 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (24 час)

**Подготовка к экзамену (10 час)**

**Текущий контроль:**

- **устный опрос:** собеседование (опрос); разбор учебной ситуации на тему «Анализ и измерение бизнес-процессов организации»; разбор конкретных ситуаций на темы «Проектирование бизнес-процессов организации», «Разработка предложений по совершенствованию бизнес-процессов организации».
- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций и дополнительных материалов, проверка выполнения заданий реферата.

**Тема 4. Управление качеством бизнес-процессов**

**Лекция 17.** Стандартизация бизнес-процессов. (2 час)

**Лекция 18.** Обеспечение качества бизнес-процессов организации. (2 час)

**Практические занятия 17-18.** Обеспечение и оценка качества бизнес-процессов организации. (4 час)

**Самостоятельная работа студента (СРС, 34 час)**

Подготовка к лекциям (4 час)

Подготовка к практическим занятиям (4 час)

Выполнение реферата (4 час)

Изучение дополнительного теоретического материала (22 час)

**Подготовка к экзамену (6 час)**

**Текущий контроль:**

- **устный опрос:** собеседование (опрос); разбор учебных ситуаций на темы «Оценка качества бизнес-процессов», «Затраты на обеспечение качества бизнес-процессов организации».
- **письменный опрос:** проверка конспектов лекций и дополнительных материалов, проверка выполнения заданий реферата.

### Промежуточная аттестация по дисциплине:

Изучение дисциплины заканчивается экзаменом. Экзамен проводится в соответствии с Положением о зачетной и экзаменационной сессиях в ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» и инструктивным письмом от 14.05.2012 г. № И-23.

Экзамен по дисциплине проводится в устной форме.

### 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для обеспечения самостоятельной работы разработаны:

- учебно-методическое обеспечение лекционных занятий;
- учебно-методическое обеспечение практических занятий;
- методические рекомендации по выполнению реферата;
- методические рекомендации к самостоятельной работе студентов.

Учебно-методическое обеспечение аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы студентов, обучающихся по дисциплине «Управление бизнес-процессами» представлены в методических указаниях для обучающихся по освоению дисциплины.

### 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

#### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

При освоении дисциплины формируются следующие компетенции: ПК-7, ПК-35.

Указанные компетенции формируются в соответствии со следующими этапами:

1. Формирование и развитие теоретических знаний, предусмотренных указанными компетенциями (лекционные занятия, самостоятельная работа студентов, реферат).
2. Приобретение и развитие практических умений, предусмотренных компетенциями (практические занятия, самостоятельная работа студентов).
3. Закрепление теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями, в ходе решения конкретных задач на практических занятиях, успешной сдачи экзамена.

Матрица соотнесения тем/разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Код компетенции		
		ПК-7	ПК-35	Σ общее количество компетенций
Тема 1. Процессный подход к управлению организацией	76	+		1
Тема 2. Моделирование и описание бизнес-процессов	76	+	+	2
Тема 3. Управление организацией на основе бизнес-процессов	88	+	+	2
Тема 4. Управление качеством бизнес-процессов	48		+	1
<b>Итого</b>	<b>288</b>	3	3	6

#### 6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описания шкал оценивания

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

- пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
- продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции по завершении освоения дисциплины;



- эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

Уровень сформированности каждой компетенции на различных этапах ее формирования в процессе освоения данной дисциплины оценивается в ходе текущего контроля успеваемости и представлен различными видами оценочных средств.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-7 «Способностью к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций и дополнительных материалов, в реферате. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование (опрос), разбор конкретных и учебных ситуаций, участие в дискуссии.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

принципов и методик проектирования процессов межличностных, групповых и организационных коммуникаций

наличие **умений**:

- оценивать эффективность вариантов построения процессов межличностных, групповых и организационных коммуникаций;

- обобщать полученные данные в своей научной и практической деятельности

присутствие **навыков**:

разработки организационно-управленческих решений по проектированию коммуникативных бизнес-процессов в организации.

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ПК-7 «Способностью к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
<b>знать:</b> принципы и методику проектирования процессов межличностных, групповых и организационных коммуникаций. <b>уметь:</b> - оценивать эффективность вариантов построения процессов межличностных, групповых и организационных коммуникаций; - обобщать полученные данные в своей научной и практической деятельности. <b>владеть навыками:</b> практическими навыками разработки организационно-управленческих решений по проектированию коммуникативных бизнес-процессов в организации.	Эталонный	Разработка требований к системе межличностных, групповых и организационных коммуникаций. Разработка проекта сети процессов организации и системы коммуникаций в этой сети.	5	Конспект лекций и дополнительных материалов студента, Собеседование,
	Продвинутый	Оценка эффективности системы межличностных, групповых и организационных коммуникаций, связанных с проектированием, реализацией и совершенствованием бизнес-процессов	4	Разбор конкретных и учебных ситуаций, Дискуссия, Реферат, Экзамен
	Пороговый	Описание и анализ существующей в организации системы коммуникаций, связанных с проектированием, реализацией и совершенствованием бизнес-процессов.	3	устной форме
	Ниже порогового	Полное или частичное отсутствие знаний (умений, навыков), соответствующих пороговому уровню	2	

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-35

«Умением моделировать бизнес-процессы и знакомством с методами реорганизации бизнес-процессов» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, представленных в конспектах лекций и дополнительных материалов, реферате. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – собеседование (опрос), разбор конкретных и учебных ситуаций.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- основных бизнес-процессов организаций, методов анализа, управления и моделирования бизнес-процессов;

- методологии реорганизации бизнес-процессов.

наличие **умений**:

анализировать существующие бизнес-процессы организации и разрабатывать предложения по их совершенствованию.

присутствие **навыков**:

моделирования и реорганизации бизнес-процессов.

Таблица - Показатели и критерии оценивания уровня сформированности компетенции ПК-35 «Умением моделировать бизнес-процессы и знакомством с методами реорганизации бизнес-процессов»

Результаты освоения (Показатели)	Уровни сформированности	Критерии оценивания	Оценка (шкала оценивания)	Оцениваемая форма контроля
<b>знать:</b> - основные бизнес-процессы организаций, методы анализа, управления и моделирования бизнес-процессов; - методологии реорганизации бизнес-процессов. <b>уметь:</b> анализировать существующие бизнес-процессы организации и разрабатывать предложения по их совершенствованию <b>владеть навыками:</b> практическими навыками моделирования и реорганизации бизнес-процессов	Эталонный	Разработка обоснованных предложений по реорганизации существующих бизнес-процессов. Моделирование новых бизнес-процессов. Разработка требований к качеству реорганизуемых и вновь разрабатываемых бизнес-процессов.	5	Конспект лекций и дополнительных материалов студента, Собеседование, Разбор конкретных и учебных ситуаций, Реферат, Экзамен в устной форме
	Продвинутый	Моделирование и анализ бизнес-процессов организации. Выявление недостатков существующих бизнес-процессов и разработка методики их совершенствования посредством реорганизации.	4	
	Пороговый	Выделение основных бизнес-процессов в организации, их описание и документирование.	3	
	Ниже порогового	Полное или частичное отсутствие знаний (умений, навыков), соответствующих пороговому уровню	2	

Критерии оценивания конспекта лекций и дополнительных материалов:

Оценки «отлично» заслуживает студент, который привел развёрнутые ответы на все вопросы конспектирования с приведением фактов и примеров.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, который привел развёрнутые ответы на все вопросы конспектирования с незначительным числом фактов и примеров.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, который привел ответы на все вопросы конспектирования.

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, который не предоставил конспект.

Критерии оценивания собеседования (устного опроса), разбора конкретных и учебных ситуаций, дискуссии:

Оценки «отлично» заслуживает студент, который полно и развернуто ответил на вопрос.



- Оценки «хорошо» заслуживает студент, который полно ответил на вопрос.
- Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, который не полно ответил на вопрос.
- Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, который не ответил на вопрос.

Критерии оценивания результатов уровня сформированности компетенции в процессе выполнения рефератов:

Оценки «отлично» заслуживает студент, выполнивший все требования к написанию реферата: обозначил проблему и обосновал её актуальность, сделал краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложил собственную позицию, сформулировал выводы, тему раскрыл полностью, выдержал объём реферата, оформил отчет реферат с учетом ГОСТ и требований кафедры.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, выполнивший основные требования к написанию реферата, при этом имеются неточности в изложении материала; оформил реферат с учетом ГОСТ и требований кафедры, однако не выдержал объём реферата.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, который допустил существенные отступления от требований к реферированию, в частности тема освещена лишь частично, отсутствует логическая последовательность в суждениях, допущены фактические ошибки в содержании реферата, реферат оформлен с незначительными отклонениями в требованиях ГОСТ и кафедры.

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает студент, который не раскрыл темы реферата, продемонстрировал существенное непонимание проблемы, оформил работу с грубыми нарушениями ГОСТ и требований кафедры.

Сформированность уровня компетенции не ниже порогового является основанием для допуска студента к промежуточной аттестации по данной дисциплине.

Формой промежуточной аттестации по данной дисциплине является экзамен, оцениваемый по принятой в ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка по экзамену выводится как совокупный результат освоения всех компетенций по данной дисциплине (в соответствии с инструктивным письмом НИУ МЭИ от 14 мая 2012 года № И-23).

Экзамен проводится в устной форме.

Критерии оценивания (в соответствии с инструктивным письмом НИУ МЭИ от 14 мая 2012 года № И-23):

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание материалов изученной дисциплины, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; проявивший творческие способности в понимании, изложении и использовании материалов изученной дисциплины, безупречно ответившему не только на вопросы билета, но и на дополнительные вопросы в рамках рабочей программы дисциплины, правильно выполнившему практическое задание.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание материала изученной дисциплины, успешно выполняющий предусмотренные задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; показавшему систематический характер знаний по дисциплине, ответившему на все вопросы билета, правильно выполнившему практические задание, но допустившему при этом не принципиальные ошибки.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание материала изученной дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, знакомы с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; допустившим погрешность в ответе на теоретические вопросы и/или при выполнении практических заданий, но обладающий

необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя, либо неправильно выполнившему практическое задание, но по указанию преподавателя выполнившим другие практические задания из того же раздела дисциплины.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему серьезные пробелы в знаниях основного материала изученной дисциплины, допустившему принципиальные ошибки в выполнении заданий, не ответившему на все вопросы билета и дополнительные вопросы и неправильно выполнившему практическое задание (неправильное выполнение только практического задания не является однозначной причиной для выставления оценки «неудовлетворительно»). Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение по образовательной программе без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине (формирования и развития компетенций, закреплённых за данной дисциплиной). Оценка «неудовлетворительно» выставляется также, если студент: после начала экзамена отказался его сдавать или нарушил правила сдачи экзамена (списывал, подсказывал, обманом пытался получить более высокую оценку и т.д.

В зачетную книжку студента и выписку к диплому выносятся оценка экзамена по дисциплине за 4 семестр.

### **6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Оценка знаний, умений и навыков в процессе изучения дисциплины производится с использованием фонда оценочных средств.

Вопросы по формированию и развитию теоретических знаний, предусмотренных компетенциями, закрепленными за дисциплиной (примерные вопросы по лекционному материалу дисциплины):

1. Подходы к управлению организацией.
2. Система терминов процессного подхода
3. Бизнес-процессы: основные понятия и определения.
4. Классификация бизнес-процессов.
5. Правила, особенности и методика выделения процессов в организации.
6. Методика документирования бизнес-процессов.
7. Система документации процесса.
8. Моделирование и описание бизнес-процессов.
9. Характеристика методик моделирования бизнес-процессов
10. Сравнительная характеристика «плоских» и «объемных» моделей процессов
11. Особенности описания неопределенных процессов.
12. Анализ бизнес-процессов, измерение их показателей.
13. Методы анализа процессов и их выбор
14. Мониторинг и контроль параметров процесса.
15. Проектирование бизнес-процессов.
16. Совершенствование бизнес-процессов.
17. Стандартизация бизнес-процессов.
18. Обеспечение качества бизнес-процессов в организации.

Вопросы по приобретению и развитие практических умений, предусмотренных компетенциями, закрепленными за дисциплиной (примеры вопросов к практическим занятиям)

Примеры вопросов к практическим занятиям:

Изучив ситуацию 1, выполните следующие задания и ответьте на вопросы:

1. Выделите бизнес-процессы компании, используя технику пошагового выделения

процессов.

2. Проанализируйте бизнес-процесс. Составьте укрупненную схему процесса. Составьте список возможных проблем, связанных с существующей организацией процесса.

Учебные ситуации для практических занятий представлены в методических указаниях для обучающихся по освоению дисциплины. Также в методических указаниях для обучающихся по освоению дисциплины представлены: перечень дискуссионных тем, вопросы для собеседования (устного опроса).

Вопросы по закреплению теоретических знаний, умений и практических навыков,  
предусмотренных компетенциями

Вопросы к экзамену

1. Подходы к управлению организацией.
2. Система терминов процессного подхода
3. Бизнес-процессы: основные понятия и определения.
4. Классификация бизнес-процессов.
5. Правила, особенности и методика выделения процессов в организации.
6. Методика документирования бизнес-процессов.
7. Система документации процесса.
8. Моделирование и описание бизнес-процессов.
9. Характеристика методик моделирования бизнес-процессов
10. Сравнительная характеристика «плоских» и «объемных» моделей процессов
11. Особенности описания неопределенных процессов.
12. Анализ бизнес-процессов, измерение их показателей.
13. Методы анализа процессов и их выбор
14. Мониторинг и контроль параметров процесса.
15. Проектирование бизнес-процессов.
16. Совершенствование бизнес-процессов.
17. Стандартизация бизнес-процессов.
18. Обеспечение качества бизнес-процессов в организации.
19. Декомпозиция процессов.
20. Сеть бизнес-процессов организации.
21. Определение размера и количества бизнес-процессов.
22. Взаимосвязь между выделением бизнес-процессов и центров финансового учета.
23. Методология функционального моделирования IDEF.
24. Моделирование потоков данных.
25. Имитационное моделирование.
26. Методы описания процессов: карта процесса, сетевой график.
27. Игровые методы управления процессами в условиях неопределенности.
28. Характеристики бизнес-процесса.
29. Статистический контроль процессов (SPC). Виды статистического контроля.
30. Традиционные методы статистического контроля.
31. Анализ стабильности и точности процессов.
32. Анализ надежности процессов.
33. Статистический приемочный контроль.
34. Классификация затрат на обеспечение качества бизнес-процессов.
35. Управление ресурсами при стандартизации бизнес-процессов.

Темы рефератов

1. Управление организацией на основе бизнес-процессов.
2. Разработка системы управления бизнес-процессами организации.
3. Информационные системы управления бизнес-процессами организации.

4. Методы моделирования и описания бизнес-процессов: сравнительная характеристика.
5. Регламентация бизнес-процессов: методики регламентации.
6. Планирование работ по совершенствованию бизнес-процессов.
7. Оценка эффективности процессного управления организацией.
8. Реинжиниринг бизнес-процессов.
9. Бизнес-процессы управления производственной организацией.
10. Современные технологии совершенствования бизнес-процессов.
11. Проектирование бизнес-процессов: этапы и методы.
12. Статистический контроль бизнес-процессов: виды и методы.
13. Контроль бизнес-процессов: этапы, виды и методы.
14. Формирование системы показателей для оценки эффективности бизнес-процессов.
15. Риски бизнес-процессов: виды, факторы, показатели оценки.
16. Неопределенные процессы. Методы управления процессами в условиях неопределенности.
17. Моделирование бизнес-процессов. Функциональное моделирование SADT.
18. Моделирование бизнес-процессов. Имитационное моделирование.
19. Управление бизнес-процессами. Методы описания процессов.
20. Документирование бизнес-процессов. Стандарты ISO.
21. Управление процессами. Требования международного стандарта ISO 9001:2000.
22. Подходы к управлению организацией: функциональный, процессный, процессно-функциональный.
23. Программные продукты управления организацией и их использование при моделировании бизнес-процессов.
24. Интеграция системы стратегического управления организацией с системой управления бизнес-процессами.
25. Управление рисками при проектировании бизнес-процессов.

#### **6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, изложены в п.6.1 и 6.2 настоящей программы и в методических указаниях для обучающихся по освоению дисциплины.

### **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **а) основная литература:**

- 1 Мамонова В.Г. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.Г. Мамонова, Н.Д. Ганелина, Н.В. Мамонтова. - Электрон. текстовые дан. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2012. – 43 с. - Режим доступа URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=228975](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=228975)
- 2 Руководство по улучшению бизнес-процессов [Электронный ресурс] / Harvard Business School Press. - Электрон. текстовые дан. – М.: Альпина Паблишер, 2015. – 132 с. - Режим доступа URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=288784](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=288784)

#### **б) дополнительная литература:**

- 3 Управление качеством процессов и продукции: в 3 кн. [Электронный ресурс] / С.В. Пономарев [и др.]; под ред. С.В. Пономарева. - Электрон. текстовые дан. – Тамбов: ТГТУ, 2012. – 221 с. - Режим доступа URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=277909](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=277909)
- 4 Козлов А.С. Проектирование и исследование бизнес-процессов [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.С. Козлов. 4-е изд. - Электрон. текстовые дан. – М.: Флинта, 2011. – 272 с. -

Режим доступа URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=103541](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=103541)

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимых для освоения дисциплины**

- 1 Библиотека управления. Управление бизнес-процессами: методы и инструменты [электронный ресурс]: <http://www.cfin.ru/itm/bpr/bpms.shtml>
- 2 Центр управления финансами. Управление бизнес-процессами [электронный ресурс]: <http://center-yf.ru/data/ip/Upravlenie-biznes-processami.php>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Дисциплина предусматривает лекции раз в неделю и практические занятия раз в неделю, а также написание реферата. Изучение курса завершается экзаменом.

Успешное изучение курса требует посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Во время **лекции** студент должен вести краткий конспект.

Работа с конспектом лекций предполагает просмотр конспекта в тот же день после занятий. При этом необходимо пометить материалы конспекта, которые вызывают затруднения для понимания. При этом обучающийся должен стараться найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. Если ему самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за помощью к преподавателю на ближайшей лекции.

Обучающемуся необходимо регулярно отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

**Практические занятия** составляют важную часть профессиональной подготовки студентов. Основная цель проведения практических занятий - формирование у студентов аналитического, творческого мышления путем приобретения практических навыков.

Методические указания к практическим занятиям по дисциплине наряду с рабочей программой и графиком учебного процесса относятся к методическим документам, определяющим уровень организации и качества образовательного процесса.

Содержание практических занятий фиксируется в разделе 4 настоящей рабочей программы дисциплины. Основное внимание на практических занятиях уделяется формированию конкретных умений, навыков, что и определяет содержание деятельности студентов - анализ учебных ситуаций и кейсов, уточнение категорий и понятий науки, являющихся предпосылкой правильного мышления и речи.

Практические занятия выполняют следующие задачи:

- стимулируют регулярное изучение рекомендуемой литературы, а также внимательное отношение к лекционному курсу;
- закрепляют знания, полученные в процессе лекционного обучения и самостоятельной работы над литературой;
- расширяют объём профессионально значимых знаний, умений, навыков;
- позволяют проверить правильность ранее полученных знаний;
- прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления;
- способствуют свободному оперированию терминологией;
- предоставляют преподавателю возможность систематически контролировать уровень самостоятельной работы студентов.

При подготовке к **практическим занятиям** необходимо просмотреть конспекты лекций и методические указания, рекомендованную литературу по данной теме; подготовиться к ответу на контрольные вопросы. На занятии преподаватель проверяет объём выполненной работы и отмечает результат в рабочем журнале. Оставшиеся невыполненными пункты задания



практического занятия студент обязан доделать самостоятельно.

После проверки выполнения задания преподаватель может проводить устный или письменный опрос студентов для контроля усвоения ими основных теоретических и практических знаний по теме занятия (студенты должны знать смысл полученных ими результатов и ответы на контрольные вопросы). По результатам проверки выполнения задания и опроса выставляется оценка за практическое занятие. По дисциплине проводится устный опрос студентов для контроля усвоения ими основных теоретических и практических знаний по теме практического занятия (студенты должны знать ответы на поставленные вопросы).

При подготовке к **экзамену** в дополнение к изучению конспектов лекций, учебных пособий, необходимо пользоваться учебной литературой, рекомендованной настоящей программой. При подготовке к зачету нужно изучить теорию: определения всех понятий и подходы к оцениванию до состояния понимания материала.

**Самостоятельная работа студентов (СРС)** по дисциплине играет важную роль в ходе всего учебного процесса. Методические материалы и рекомендации для обеспечения СРС готовятся преподавателем и выдаются студенту. Методические материалы и рекомендации для обеспечения самостоятельной работы студентов представлены в методических указаниях для обучающихся по освоению дисциплины.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

При подготовке к **практическим занятиям** предусматривается использование программного обеспечения Microsoft Office (графический редактор Microsoft Visio).

При выполнении **реферата** студентами предусматривается использование программного обеспечения Microsoft Office (текстовый редактор Microsoft Word).

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

**Лекционные занятия** проводятся в обычной аудитории, оснащенной учебной мебелью и доской.

**Практические занятия** по данной дисциплине проводятся в обычных аудиториях, оснащенных учебной мебелью и доской.

Автор

канд. экон. наук, доцент

А.А. Балябина

Зав. кафедрой МИТЭ

д-р техн. наук, профессор

М.И. Дли

Программа одобрена на заседании кафедры Менеджмента и информационных технологий в экономике от 28 августа 2015 года, протокол № 1.



### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц в документе	Наименование и № документа, вводящего изменения	Подпись, Ф.И.О. внесшего изменения в данный экземпляр	Дата внесения изменения в данный экземпляр	Дата введения изменения
	измененных	замененных	новых	аннулированных					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10