

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Б1.О.17
(индекс дисциплины)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление бизнес-процессами

(наименование дисциплины)

по направлению
38.03.02 Менеджмент

профиль
Предпринимательство

Форма обучения: очная

Год набора: 2020

Общая трудоемкость: 4 ЗЕТ

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	5	Итого
Форма контроля	зачет	
Вид занятий		
Лекции	4	4
Лабораторные		
Практические	34	34
Руководство: курсовые работы (проекты) / РГР		
Промежуточная аттестация	0,25	0,25
Контактная работа	38,25	38,25
Самостоятельная работа	105,75	105,75
Контроль		
Итого	144	144

Рабочую программу составил(и):

доцент, к.э.н. Данилова С.Ю.

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Рецензирование рабочей программы дисциплины:

☐

Отсутствует

☐

Рецензент

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана специальности 38.03.02 Менеджмент

Срок действия рабочей программы дисциплины до «31» августа 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Руководитель департамента предпринимательства

«___» _____ 2020 г.

(подпись)

Н.С. Карцева

(И.О. Фамилия)

УТВЕРЖДЕНО

На заседании департамента бакалавриата (экономических и управленческих программ)

(протокол заседания № 1 от «01» сентября 2020 г.).

1. Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины – формирование знаний в области управления процессами, структуры документации по процессам, навыков моделирования бизнес-процессов, знаний о взаимодействии процессов и распределении полномочий, навыков управления эффективностью процессов.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины и практики, на освоении которых базируется данная дисциплина: Микроэкономика, Экономическая статистика, Экономика и управление организациями, Управление инвестициями, Организация производства, Стратегический менеджмент, Методы и инструменты бережливого производства

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: Управление логистическими процессами, Региональная экономика, Преддипломная практика.

3. Планируемые результаты обучения

Формируемые и контролируемые компетенции (код и наименование)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование)	Планируемые результаты обучения
ОПК-2 - Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем	ОПК 2.1 Способен решать поставленные управленческие задачи на основе осуществления сбора, обработки и анализа данных с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем	Знать: порядок сбора, обработки и анализа данных для принятия управленческих решений в бизнес-процессах
		Уметь: определять данные необходимые для решения поставленных управленческих задач
		Владеть: навыками осуществления сбора, обработки и анализа данных с применением современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем

4. Структура и содержание дисциплины

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
Модуль 1. Процессный подход к управлению организацией	Лек 1	Основные понятия процессного управления	5	2		-	-
	Пр1	Проведение классификации процессов	5	4			Кейс-метод
	Ср	Самостоятельная работа	5	17			
	Пр2	Моделирование процессов с применением блок-схем	5	4			Кейс-метод
	Пр 3	Построение IDEF0-модели процесса (часть 1)	5	4			Кейс-метод
	Ср	Самостоятельная работа	5	17			
	Пр4	Построение IDEF0-модели процесса (часть 2)	5	4	-	-	

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
	Пр 5	Распределение ответственности и полномочий между владельцами процессов (часть 1)	5	4		-	Кейс-метод
	Ср	Самостоятельная работа	5	17		-	
	Лек. 2	Управление эффективностью процессов	5	2	-		
	Ср	Самостоятельная работа	5	17			
	Пр6	Распределение ответственности и полномочий между владельцами процессов (часть 2)	5	4		-	Кейс-метод
	Ср	Самостоятельная работа	5	17		-	
	Пр7	Определение показателей эффективности процессов	5	4			Кейс-метод

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
	Пр8	Современные подходы к управлению процессами организации	5	4			Кейс-метод
	Ср	Самостоятельная работа	5	20,75			
	Пр9	Разработка карты процесса	5	2			Кейс-метод
Промежуточная аттестация	ПА		5	0,25	-	-	-
Контроль	К		5				Зачет
Итого:				144	-		

5. Образовательные технологии

С целью формирования компетенций у студентов в учебном процессе используется технология дистанционного обучения.

6. Методические указания по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написания конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.). Прослушивание аудио – и видеозаписей по заданной теме, решение, кейс-задач и др.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

7. Оценочные средства

7.1. Паспорт оценочных средств

Семестр	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
5	ОПК-2 - Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем	<i>Тестовые задания №1-500 Вопросы к зачету №1-40 Кейс-задачи</i>

7.2. Типовые задания или иные материалы, необходимые для текущего контроля

7.2.1. Тестовые задания (наименование оценочного средства)

Типовые примеры заданий

1. Что из перечисленного относится к объекту управления?
- ☐ владелец процесса;

- ☐ руководитель, коллегиальный орган или комитет, осуществляющий управленческое воздействие;
- ☒ отдельная личность или группа, которая может быть объединена в какое-либо структурное подразделение и на которую оказывается управленческое воздействие;
- ☒ система, деятельность которой регламентируется управляющей системой;
- ☒ процесс;

2. Что из перечисленного относится к субъекту управления?

- ☒ владелец процесса;
- ☒ руководитель, коллегиальный орган или комитет, осуществляющий управленческое воздействие;
- ☐ отдельная личность или группа, которая может быть объединена в какое-либо структурное подразделение и на которую оказывается управленческое воздействие;
- ☐ система, деятельность которой регламентируется управляющей системой;
- ☐ процесс;

3. Формулировка, раскрывающая содержание термина «процесса» в философском энциклопедическом словаре (И.Т. Фроловой):

- ⊙ : процесс – это закономерность, последовательное изменение явления, его переход в другое явление –: значение физической величины, которое может принимать любое значение;
- –: процесс-это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
- –: процесс-это совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которые преобразуют вход процесса в соответствующий его выход;
- –: процесс-это любая организованная деятельность, спланированная генерировать предварительно установленный для определенного пользователя выход, обеспечить при этом необходимый вход процесса.

4. Формулировка, раскрывающая содержание термина «процесса» в стандарте ИСО серии 9000:94:

- -: процесс – это закономерность, последовательное изменение явления, его переход в другое явление –: значение физической величины, которое может принимать любое значение;
- ⊙ –: процесс-это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
- –: процесс-это совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которые преобразуют вход процесса в соответствующий его выход;
- –: процесс-это любая организованная деятельность, спланированная генерировать предварительно установленный для определенного пользователя выход, обеспечить при этом необходимый вход процесса.

5. Формулировка, раскрывающая содержание термина «процесса» в учебнике под редакцией О.П. Глудкина «Всеобщее управление качеством»

- : процесс – это закономерность, последовательное изменение явления, его переход в другое явление –: значение физической величины, которое может принимать любое значение;
- –: процесс-это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
- ⊙ –: процесс-это совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которые преобразуют вход процесса в соответствующий его выход;

- —: процесс-это любая организованная деятельность, спланированная генерировать предварительно установленный для определенного пользователя выход, обеспечить при этом необходимый вход процесса.

6. Соотнесите формулировку, раскрывающую содержание термина «процесса» и источник литературы, содержащий данную формулировку

- ⇔ процесс-это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы--- стандарт ИСО серии 9000:94;
- ⇔ процесс- это деятельность, направленная на достижение установленной цели, которая имеет количественное и качественное выражение результата---стандарт ИСО 9000:2000. «Словарь терминов и определений»;
- ⇔ процесс- это совокупность элементов: входов (материал или информация, преобразуемые процессом для создания выходов) и результатов процесса (продукция, брак, отход, информация о процессе) --- британский стандарт BS6143:1992. «Руководство по экономике качества»;

7. Соотнесите формулировку, раскрывающую содержание термина «процесса» и источник литературы, содержащий данную формулировку

- ⇔ процесс-это совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которые преобразуют вход процесса в соответствующий его выход--- учебник под редакцией О.П. Глудкина «Всеобщее управление качеством»;
- ⇔ процесс – это закономерность, последовательное изменение явления, его переход в другое явление —: значение физической величины, которое может принимать любое значение--- философский энциклопедический словарь (И.Т. Фроловой);
- ⇔ процесс – это группа родственных задач, которые описывают, как создать продукт или услугу, чтобы удовлетворить потребителя--- учебник под редакцией авторов С. Джордж, А. Ваймерскирх «Всеобщее управление качеством»;

8. Соотнесите формулировку, раскрывающую содержание термина «процесса» и источник литературы, содержащий данную формулировку

- ⇔ процесс-это совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которые преобразуют вход процесса в соответствующий его выход--- учебник под редакцией О.П. Глудкина «Всеобщее управление качеством»;
- ⇔ процесс – это закономерность, последовательное изменение явления, его переход в другое явление —: значение физической величины, которое может принимать любое значение--- философский энциклопедический словарь (И.Т. Фроловой);
- ⇔ процесс-это любая организованная деятельность, спланированная генерировать предварительно установленный для определенного пользователя выход, обеспечить при этом необходимый вход процесса--- учебник под редакцией В.А.Липидус «Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях»

9. Соотнесите формулировку, раскрывающую содержание термина «процесса» и источник литературы, содержащий данную формулировку

- ⇔ процесс- это совокупность элементов: входов (материал или информация, преобразуемые процессом для создания выходов) и результатов процесса (продукция, брак, отход, информация о процессе) --- британский стандарт BS6143:1992. «Руководство по экономике качества»;;
- ⇔ процесс – это группа родственных задач, которые описывают, как создать продукт или услугу, чтобы удовлетворить потребителя--- учебник под редакцией авторов С. Джордж, А. Ваймерскирх «Всеобщее управление качеством»;

⇔ процесс-это любая организованная деятельность, спланированная генерировать предварительно установленный для определенного пользователя выход, обеспечить при этом необходимый вход процесса--- учебник под редакцией В.А.Липидус «Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях»

10. Из каких перечисленных компонентов состоит структурная схема процесса?

- ☒ деятельность по управлению процессом;
- ☐ последовательность взаимодействия функциональных частей в изделии;
- ☒ деятельность по преобразованию входов в выходы;
- ☐ наименование, обозначение, функция, блок начало-конец;
- ☒ входы и выходы процесса;
- ☒ ресурсы процесса, в том числе формализованную технологию его выполнения;

Критерии оценки:

4 балла выставляются студенту при ответах на тестовые вопросы электронного учебника по каждой теме.

7.2.2. Практическое задание

«Проведение классификации процессов организации»

1. Задание:

1. Получить у преподавателя вариант. Заданы исходные данные, содержащие название предприятия с указанием области деятельности, вида производимой продукции или услуг и т.д.

2. Определить и перечислить в виде списка бизнес-процессы, основные процессы; вспомогательные процессы и процессы управления.

3. Составить общую модель бизнес-процессов организации в виде рисунка на 1 листе формата А4.

4. Оформить отчет в печатном виде.

Критерии оценки:

Зачтено - студент выполнил задание полностью или с незначительными ошибками;

Не зачтено – студент задание не выполнил

«Построение IDEF0-модели процесса»

2. Задание:

Часть 1

1. Выбрать один из процессов, описанных в практической работе №1, и описать его с использованием методологии IDEF0:

1.1 Определить исходные данные, необходимые для построения IDEF0-модели процесса (входы, выходы, ресурсы и управление). Построить «нулевой» уровень IDEF0-модели процесса.

1.2 Построить «первый» уровень IDEF 0 - модели процесса (провести декомпозицию «нулевого» уровня).

Часть 2

1.3 Построить «второй» уровень IDEF 0 - модели процесса (провести декомпозицию одного из процессов «первого» уровня). Оформить отчет

2. Оформить отчет в печатном виде.

Критерии оценки:

Зачтено - студент выполнил задание полностью или с незначительными ошибками;

Не зачтено – студент задание не выполнил

7.3.1. Вопросы к промежуточной аттестации

Семестр 5

№ п/п	Вопросы к зачету
1.	Определение бизнес-процесса и его структурных элементов
2.	Виды бизнес-процессов
3.	Цели, задачи, функции и принципы процессного управления.
4.	Роль и значение процессного подхода в управлении.
5.	Декомпозиция бизнес-процессов как объектов управления.
6.	Совмещение процессной и функциональной систем управления.
7.	Техника выделения бизнес-процессов в организации
8.	Особенности менеджмента бизнес-процессов: инжиниринг и реинжиниринг
9.	Распределение функций между процессами.
10.	Процесс управления организацией и система показателей.
11.	Ресурсы процесса и его регламентирование.
12.	Согласование входов и выходов между процессами
13.	Сущность реинжиниринга и его виды
14.	Анализ существующей модели бизнеса и его процессов.
15.	Создание модели будущего бизнеса и его процессов.
16.	Модели бизнес-процессов и выбор методологии моделирования.
17.	Экспертное моделирование бизнес-процессов.
18.	Моделирование бизнес-процессов на основе прецедентов.
19.	Объектное моделирование бизнес-процессов.
20.	Функциональное моделирование бизнес-процессов
21.	Информационное моделирование бизнес-процессов
22.	Организационное моделирование бизнес-процессов
23.	Информационные технологии в моделировании бизнес-процессов.
24.	Регламентация бизнес-процессов при помощи шаблона.
25.	Структура шаблона регламента выполнения бизнес-процесса.
26.	Регламентация бизнес-процессов по IDEF.
27.	Организация инжиниринговых компаний.
28.	Требования к организации процессного управления, приведенные в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001
29.	Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 к процессам
30.	Разработка процессной модели организации
31.	Моделирование процессов с использованием методологии IDEF0
32.	Определение взаимодействия и согласования процессов
33.	Разработка системы показателей процессов (показатели результативности, показатели эффективности, показатели производительности, ключевые операционные показатели)
34.	Показатели результативности процессов
35.	Показатели эффективности процессов
36.	Показатели производительности процессов
37.	Ключевые операционные показатели процессов
38.	Метод моделирования процессов: блок-схема (Block-Diagram)
39.	Метод моделирования процессов: Диаграмма последовательности (FlowChart)
40.	Метод моделирования процессов: Сетевой график (ActivityNetworkDiagram)

7.3.2. Критерии и нормы оценки

Семестр	Форма проведения промежуточной аттестации	Критерии и нормы оценки	
5	зачет	«зачтено»	полный ответ на вопрос из списка вопросов к зачету, ответ на дополнительный вопрос
		«не зачтено»	отсутствие ответа на вопрос из списка вопросов к зачету и на дополнительный вопрос

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Обязательная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
1	Джон, Джестон	Управление бизнес-процессами: практическое руководство по успешной реализации проектов		2019	http://www.iprbooks.ru/86792.html (дата обращения: 10.03.2020)
2	Ляндау, Ю. В.	Теория процессного управления	монография	2019	https://new.znaniy.com/catalog/product/1023242 (дата обращения: 10.03.2020)
3	Золотухина, Е. Б.	Моделирование бизнес-процессов	Учебное пособие	2017	https://new.znaniy.com/catalog/product/767202 (дата обращения: 10.03.2020)

8.2. Дополнительная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
	Пятецкий, В. Е	Управление бизнес-процессами	учебное пособие	2017	http://www.iprbookshop.ru/78539.html (дата

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно- методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
					обращения: 10.03.2020)

8.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

- Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» // [Электронный ресурс] сайт -Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru>;
- Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.gks.ru>;
- Каталог учебников, оборудования, электронных ресурсов [Электронный ресурс]: сайт. - Режим доступа: <http://ndce.edu.ru>;
- Университетская информационная система «Россия»: ресурсы и сервисы для экономических и социальных исследований, учебных программ и государственного управления [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp>;
- Журнал «Вопросы экономики» // [Электронный ресурс]: сайт. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru>.

8.4. Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование ПО	Реквизиты договора (дата, номер, срок действия)
1	Windows	Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно
2	Office Standart	Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно; Договор № 727 от 20.07.2016г., срок действия - бессрочно

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)	Перечень основного оборудования
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. (С-701)	Стол ученические двухместные, стол преподавательский, стул преподавательский, доска аудиторная (меловая), доска флипчарт, трибуна, стулья ученические, проектор, экран; компьютер, жалюзи.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. (С-807)	Парты моноблоки двухместные, стулья ученические, стол преподавательский, стул преподавательский, доска аудиторная (меловая), стулья ученические, экран, ПК, проектор, жалюзи.

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)	Перечень основного оборудования
2	Компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации (Г-401)	Стол ученический, стул, ПК с выходом в сеть интернет