

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ, ЭКОНОМИКИ И ПРАВА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра управления

УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ В КОМПАНИИ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки – 38.03.02 «Менеджмент»

Направленность – «Международный менеджмент»

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения – очная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2024

Управление бизнес-процессами в компании

Рабочая программа дисциплины

Составители:

к.т.н., проф. Г.А. Шишкова

Ответственный редактор

д-р экон. наук, проф. Н. В. Овчинникова

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 10 от 29.02.2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Пояснительная записка	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2.	Структура дисциплины	5
3.	Содержание дисциплины	6
4.	Образовательные технологии	7
5.	Оценка планируемых результатов обучения	7
5.1.	Система оценивания	7
5.2.	Критерии выставления оценок	8
5.3.	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	14
6.1.	Список источников и литературы	14
6.2.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	15
6.3.	Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	15
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	15
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья	16
9.	Методические материалы	17
9.1.	Планы практических занятий	17
9.2.	Методические рекомендации по подготовке письменных работ	19
9.3.		19
Приложения		
Приложение 1. Аннотация дисциплины		20

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель курса – состоит в подготовке студента, способного на основе полученных знаний обоснованно принимать решения по различным вопросам, связанным с проблемами управления процессами в международных компаниях.

Задачи курса:

- изучение теоретических и методологических основ управления процессами,
- овладение понятийным аппаратом дисциплины, освоение принципов, методов, функций и инструментария управления процессами,
- овладение практическими навыками исследования организационной динамики и совершенствования организационных процессов.
- изучение существующих методов и инструменты управления бизнес-процессами;
- изучение теоретических основ моделирования и управления бизнес-процессами и организационно-методических вопросов проведения работ по цифровому реинжинирингу и последующему управлению бизнес-процессами;
- использование нормативно-правовых документов и стандартов в области цифровой трансформации с целью решения стандартных задач с применением цифровых технологий;
- изучение методов и инструментов исследования, анализа и диагностики моделей бизнес-процессов, используемых в современных компаниях.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.

Коды компетенции	Индикаторы компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2 Способен регламентировать организационно-управленческие процессы в международной (внешнеэкономической) деятельности;	ПК-2.1 Осуществляет сбор информации об организационно-управленческих процессах подразделения организации с целью разработки соответствующего регламента	<i>Знать:</i> <ul style="list-style-type: none">– научные основы управленческой деятельности в области управления процессами, основные принципы и концепции;– теоретические основы систематизации процессов <i>Уметь:</i> <ul style="list-style-type: none">– моделировать глобальные бизнес-процессы международной организации с применением формальных нотаций и стандартов <i>Владеть:</i> <ul style="list-style-type: none">– методами анализа и проектирования бизнес-процессов;– методами диагностирования параметров моделей бизнес-процессов
	ПК-2.2 Обеспечивает разработку и усовершенствование регламента процесса подразделения организации	<i>Знать:</i> <ul style="list-style-type: none">– методологию моделирования и анализа процессов в международных организациях <i>Уметь:</i> <ul style="list-style-type: none">– анализировать модели бизнес-процессов;– использовать зарубежный опыт управления современными организациями <i>Владеть:</i> <ul style="list-style-type: none">– программными средствами моделирования и

	анализа бизнес-процессов
ПК-2.3 Вводит в действие регламент процесса подразделения организации	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – методологию внедрения процессно-ориентированного управления <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать информационные технологии для управления процессами; – принимать эффективные решения в рамках процессно-ориентированной организации <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – методами реинжиниринга и совершенствования бизнес-процессов.
ПК-2.4 Осуществляет контроль выполнения регламента процесса подразделения организации	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – методы и средства непрерывного управления процессами. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – управлять производственной, маркетинговой, инновационной, кадровой и финансовой сферами деятельности международной организации на основе методологии процессного подхода к управлению <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – методами диагностирования финансово-экономического состояния организации

1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Управление бизнес-процессами в компании» является частью учебного плана, формируемого участниками образовательных отношений по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в ходе изучения дисциплин и прохождения практик: «Менеджмент организации», «Стратегический менеджмент», «Управленческие решения».

В результате освоения дисциплины формируются компетенции, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Исследовательские проекты в менеджменте», «Бизнес-планирование».

Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	18
7	Семинары/лабораторные работы	24
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет _66_ академических часа(ов).

2. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.	Цели и задачи изучения дисциплины.	Цель и задачи дисциплины. Место дисциплины среди других дисциплин. Сущность и терминология процессного управления. Отличия функционального подхода от процессного. Принципы процессного управления на основе менеджмента. Основные правила построения процессного построения. Связь стратегии организации с внедрения процессного управления.
2.	Бизнес-процессы современной организации	Процесс как статическое и динамическое явление в организации. Определение бизнес-процесса в совокупности с процессным подходом к управлению. Модель процессно-ориентированной организации. Понятие бизнес-процесса и структуры бизнес-процесса. Идентификация бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов. Основные процессы. Вспомогательные (обеспечивающие) процессы. Управляющие (руководящие) процессы. Характеристики и клиенты основных типов процессов. Процессы верхнего уровня. Подпроцессы. Горизонтальные процессы. Сквозные (межфункциональные) процессы. Цепочки сквозных процессов. Границы процессов. Декомпозиция процессов. Сеть процессов. Нотации бизнес-процессов: BPMN, IDEF0. Нотация моделирования DFD. Нотация моделирования IDEF3. Нотация моделирования EPC. Нотация моделирования UML, блок-схемы, дорожки, шаблон документирования процессов SIPOC, карта потока создания ценности VSM.
3.	Выделение бизнес-процессов организации	Особенности выделения бизнес-процессов организации при различных формах организации управления. Правила выделения бизнес-процессов. Назначение владельцев бизнес-процессов. Формулирование целей выделения процессов. Выделение процессов по структурным подразделениям. Выделение внешних клиентов организации. Определение входов и выходов организации в целом. Составление перечня основных бизнес-процессов, формулирующих выходы организации. Определение внутренних входов и выходов основных и вспомогательных бизнес-процессов. Описание бизнес-процесса. Распределение функций по структурным подразделениям. Регламентация бизнес-процессов. Оптимизация бизнес-процессов. Варианты методик разработки моделей бизнес-процессов. Уровни непрерывного улучшения бизнес-процессов (BPI).
4.	Реинжиниринг бизнес-процессов и необходимость его проведения	Реинжиниринг как инструмент управления бизнес-процессами. Понятие и сущность реинжиниринга. Необходимость проведения реинжиниринга бизнес-процессов. Цели и задачи реинжиниринга. Виды реинжиниринга бизнес-процессами. Кризисный реинжиниринг. Реинжиниринг развития. Методы проведения реинжиниринга бизнес-процессов: сбор информации от экспертов; моделирование бизнес-процессов; обсуждение проекта методом «мозгового штурма»; использование CASE-технологий для разработки информационных систем и подготовки документации

		проекта; обучение персонала компании. Конфигурирование информационных систем планирования и управления ресурсами. Принципы выделения бизнес-процессов для реинжиниринга бизнес-процессов (РБП). Критические факторы успеха, сбалансированная система показателей. Методы экспертного оценивания целесообразности РБП. Экономическое обоснование РБП.
5.	Бизнес-процессы как объект цифровой трансформации.	Общее представление бизнес-процессов. Типовая классификация бизнес-процессов организаций разного типа. Типология описания и моделирования бизнес-процессов. Виды нецифровых моделей. Средства MS Office для моделирования бизнес-процессов. Особенности информатизации бизнеса на настоящем этапе. Цифровые инструменты управления и моделирования бизнес-процессов: BPM; Business Studio; Экосистема Zoho CRM; Графический интерфейс ARIS Express; Comindware Business Application Platform; FoxManager 2.5 BPA; Имитационное моделирование BPsimulator. Цифровая аналитика как инструмент принятия решений в бизнесе.
6.	Управление бизнес-процессами организации	Сущность, цели и принципы управления бизнес-процессами. Формализация и моделирование бизнес-процессов. Ранжирование бизнес-процессов. Жизненный цикл управления бизнес-процессами. Управление бизнес-процессами по KPI. Управление бизнес-процессами по проблемным точкам.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. ОЦЕНКА ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Участие в обсуждении теоретических вопросов на семинарских занятиях		20 баллов
Выполнение практических заданий	5 баллов	10 баллов
Контрольная работа		20 баллов
Контрольный тест		10 баллов
Промежуточная аттестация –зачет с оценкой		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

5.2. Критерии выставления оценок

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Типовое тестовое задание «Управление бизнес-процессами в компании»

1. Установление приоритетов в принятии решений при управлении процессами производится с помощью метода:

- а) диаграмма Парето,
- б) контрольные карты,
- в) диаграмма Исикава,
- г) карты рассеивания

2. Хроническая вариация вызвана:

- а) она вызвана многими причинами и свойственна рассматриваемому процессу
- б) она вызвана многими причинами и не свойственна рассматриваемому процессу
- в) она вызвана единственным фактором и свойственна рассматриваемому процессу
- г) она вызвана единственным фактором и не свойственна рассматриваемому процессу

3. Выделите требования, предъявляемые к единой информационной системе:

- а) достаточность и достоверность
- б) защита информации
- в) целостность и актуальность
- г) надёжность
- д) фундированность
- е) наглядность и прозрачность

4. Система MRP это –

- а) система планирования потребности в материалах, деталях, узлах
- б) система планирования распределения ресурсов
- в) система управления запасами
- г) система управления сбытом продукции

5. Величина, которая говорит о том, насколько больших отклонений от процесса стоит ожидать:
- среднее арифметическое
 - стандартное отклонение
 - вариация
 - коэффициент вариабельности
6. К контрольным картам для факторов относятся:
- контрольные карты для пары величин X, s
 - контрольные карты для пары величин X, R
 - контрольные карты для пары величин x, R .
 - контрольные карты *np*-типа
7. К существующим методологиям описания бизнес-процессов не относятся:
- IDEF0
 - IDEF3
 - ARIS eEPC
 - блок-схемы
 - UML
 - ARIS IF
 - DFD
 - ARIS VAD
 - PERT
 - ERP
8. Чему равно стандартное отклонение выборки:
- среднее значение $\pm 1\sigma$
 - среднее значение $\pm 1,5\sigma$
 - среднее значение $\pm 3\sigma$
 - среднее значение $\pm 6\sigma$
9. Контрольные карты используются для выявления:
- случайной причины
 - определённой причины
 - случайной и определённой величин
10. Кто впервые предложил рассматривать схему процесса в виде «черного ящика»:
- К. Исикава
 - С. Синго
 - Н. Винер
 - В. Парето
 - Д. Харрингтон
 - Ф. Тейлор

Примерные вопросы контрольной работы

- Основные принципы управления.
- Управленческий цикл, модели и методы управления.
- Взаимодействие структурных подразделений и управление процессами.
- Основные статистические методы управления процессами.
- Практическое использование карт процессов и их анализа.

6. Стандарты проектирования процессов: управление входными данными и ресурсами.
7. Стандарты проектирования процессов: способы изучения, анализа, проверки, подтверждения.
8. Способы анализа бизнес-процессов, на основе которого производится разработка проекта информационной системы и обоснование заложенных в нем решений.
9. Комплекс показателей бизнес-процессов.
10. Моделирование бизнес-процессов крупной организации.
11. Диагностика моделей бизнес-процессов организации.
12. Модель структуры управления и модели бизнес-процессов организации.
13. Рекомендации по совершенствованию бизнес-процессов организации.
14. Алгоритм планирования, осуществления и контроля реинжиниринг бизнес-процессов в организации.
15. Анализ требований заинтересованных сторон к бизнес-процессу с точки зрения критериев качества.
16. Критерии эффективности использования ресурсов организации.
17. Методы хозяйствования, передовые технологии управления ресурсами, разработками, командами при реинжиниринге бизнес-процессов.
18. Оценка эффективности процессов в организации.
19. Подходы и методики улучшения бизнес-процессов организации производства.
20. Подходы по совершенствованию организации производства, труда и управления на основе новейших средств выполнения управленческих работ.
21. Порядок и методы ресурсного планирования бизнес-процессов в организации.
22. Принципы ресурсного планирования в организации.
23. Сущность принципов, методов, технологии обеспечения ресурсами организации.
24. Формы и методы организации производства, труда и управления в организации.
25. Языки визуального моделирования бизнес-процессов.

Контрольные вопросы к зачету с оценкой

1. Взаимодействие структурных подразделений и управление процессами.
2. Информационные технологии контроля процессов: основные задачи контроля.
3. Использование методов статистического контроля процессов (SPC).
4. Общий вид диаграммы, предназначенной для описания последовательности этапов технологического процесса (PFDD) в IDEF3. Пример.
5. Основные принципы управления.
6. Основные статистические методы управления процессами.
7. Понятие «родительской» и «дочерней» диаграмм в IDEF3.
8. Практическое использование карт процессов и их анализа.
9. Применение методов контроля объектно-ориентированных систем в управлении процессами.
10. Семейство стандартов IDEF в управлении процессами: общие цели и задачи.
11. Система и методы управления.

12. Содержание и сущность реинжиниринга процесса.
13. Содержание объективных предпосылок проведения реинжиниринга бизнес-процесса.
14. Способы анализа бизнес-процессов, на основе которого производится разработка проекта информационной системы и обоснование заложенных в нем решений.
15. Стандарт IDEF1: его назначение, цели, основные преимущества.
16. Стандарт IDEF3: его назначение, цели, основные преимущества.
17. Стандарты проектирования процессов: способы изучения, анализа, проверки, подтверждения.
18. Стандарты проектирования процессов: управление входными данными и ресурсами.
19. Структура и общие характеристики систем контроля.
20. Терминология и семантика IDEF1.
21. Управление документацией и ее изменениями.
22. Управленческий цикл, модели и методы управления.
23. Характеристика и содержание классификации бизнес-процессов организации.
24. Характеристика и содержание методики быстрого анализа процесса.
25. Характеристика и содержание современных подходов к улучшению бизнес-процессов.
26. Характеристика и сфера использования бенчмаркинга процесса.
27. Характеристика процессного подхода в управлении.

Практическая работа:

Составление контекстной диаграммы бизнес-процесса в нотации IDEF0.

Бизнес-процесс: Осуществление производства и продаж бакалейной продукции и снеков под торговой маркой «Стебель Бамбука».

Задание

1. Используя рекомендуемую литературу (другие информационные источники), ознакомьтесь с теоретическим материалом, посвященном построению контекстной диаграммы нотации IDEF0.

2. Составьте контекстную диаграмму в нотации IDEF0 бизнес-процесса «Осуществление производства и продаж бакалейной продукции и снеков под торговой маркой «Стебель Бамбука», используя все нижеприведенные элементы окружения и потоки данных:

1. Аппаратные/программные средства
2. Бюджет группы компаний
3. Данные по дебиторской задолженности
4. Доставленная клиентам готовая продукция
5. Заказы продукции
6. Маркетинговые исследования сторонних компаний
7. Отгруженная клиентам готовая продукция
8. Планы расходов/доходов
9. Подписанные договоры поставок и соглашения о дистрибьютерстве
10. Претензии и рекламации от клиентов
11. Приказы, распоряжения руководства

12. Проведенные претензии у клиентов
13. Размещенная рекламная продукция
14. Расходные материалы
15. Регламенты работы
16. Складское хозяйство
17. Структурные подразделения группы компаний «Синко» («Sinko Group»)
18. Сырье
19. Транспорт
20. Устраненная претензия клиентов
21. Финансовая и бухгалтерская отчетность

Краткая информация по IDEF0-модели:

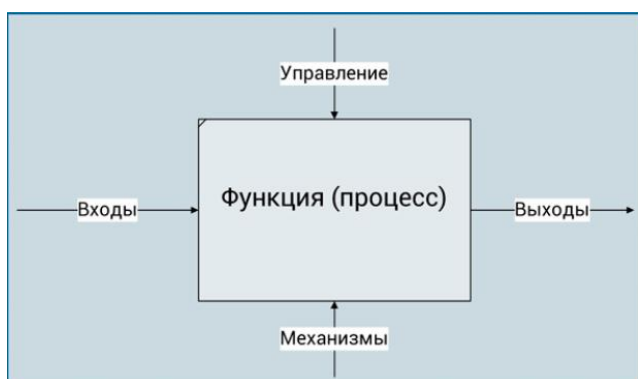
IDEF0 (Integration Definition for Function Modeling) - нотация графического моделирования, используемая для создания функциональной модели, отображающей структуру и функции системы, а также потоки информации и материальных объектов, связывающих эти функции.

Графические диаграммы — главный компонент IDEF0-модели, который графически, с помощью блоков и стрелок, и их соединений, отображает информацию о моделируемой системе. Блоки представляют основные функции. Эти функции могут быть разбиты (декомпозированы) на составные части и представлены в виде более подробных диаграмм.

Модель в IDEF0 представлена совокупностью иерархически упорядоченных и логически связанных диаграмм. Каждая диаграмма располагается на отдельном листе.

Можно выделить четыре типа диаграмм:

- контекстную диаграмму А-0 (в каждой модели может быть только одна контекстная диаграмма);
- диаграммы декомпозиции (в том числе диаграмма первого уровня декомпозиции А0, раскрывающая контекстную);
- диаграммы дерева узлов;
- диаграммы только для экспозиции (FEO)



Контекстная диаграмма. Самая верхняя диаграмма, на которой объект моделирования представлен единственным блоком с граничными стрелками. Эта диаграмма называется А-0.

Контекстная диаграмма является вершиной древовидной структуры диаграмм и представляет собой самое общее описание системы и ее взаимодействия с внешней средой

(как правило, здесь описывается основное назначение моделируемого объекта). После описания системы в целом проводится разбиение ее на крупные фрагменты. Этот процесс называется функциональной декомпозицией, а диаграммы, которые описывают каждый фрагмент и взаимодействие фрагментов, называются диаграммами декомпозиции.

Стрелки на этой диаграмме отображают связи объекта моделирования с окружающей средой. Диаграмма А-0 устанавливает область моделирования и ее границу.

Контекстная диаграмма содержит 3 основных компонента: Проектируемый объект (например, система) Взаимодействующие с проектируемым объектом элементы окружения (группы пользователей, смежные системы) Потоки данных (исходящие и входящие).

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Список источников и литературы

Источники

Конституция Российской Федерации. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 52 с. URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1003253>

Гражданский кодекс Российской Федерации: Части I, II, III. - Москва: ИНФРА-М, 2007. - 496 с. URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/122306>

Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) от 30.12.2001 N 197-ФЗ /Собрание законодательства РФ, 07.01.2002, N 1 (ч. 1).

Литература

Основная учебная

Бизнес-модели в управлении устойчивым развитием предприятий: учебник / А. Д. Бобрышев, В. М. Тумин, К. М. Тарабрин. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 289 с. — Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1167967>

Бизнес-процессы: регламентация и управление: учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 319 с. — (Учебники для программы MBA). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/942762> Режим доступа по подписке.

Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов: учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова // под редакцией О. И. Долгановой. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 289 с. — (Высшее образование). Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468913>

Маслевич, Т. П. Управление бизнес-процессами: от теории к практике: учебное пособие / Т.П. Маслевич. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 206 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1037144>

Свод знаний по управлению бизнес-процессами. BPM СВОК 4.0 / Бенедикт Т.; Кирхмер М.; Скарсиг М.; Франц П.; Саксена Р.; Моррис Д.; Хилти Дж. - Москва: Альпина, 2022. - 480 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/558829>

Теория процессного управления: монография / Ю.В. Ляндау, Д.И. Стасевич. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 118 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1023242>

Дополнительная

Управление процессами. Методы управления предприятием с использованием информационных технологий: Учебное пособие / Липунцов Ю.П., - 2-е изд., (эл.) - М.:ДМК Пресс, 2018. - 226 с.: ISBN 978-5-93700-044-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/982550>

Учитесь видеть бизнес-процессы. Практика построения карт потоков создания ценности / Ротер М., Шук Д., Пер.Муравьевой Г., - 5-е изд. - М.:Альпина Пабли., 2017. - 136 с.: 84x108 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9614-6145-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/926117>

Руководство по улучшению бизнес-процессов / Под ред. Оверченко Москва: - Альпина Паблишер, 2016. - 130 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/923709>

Инновационная модель бизнес-процесса: Учебное пособие / Бабич В.Н., Кремлёв А.Г., - 2-е изд., стер. - Москва: Флинта, 2018. - 184 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/965940>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsu.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: компьютерные классы и научная библиотека РГГУ.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

Состав программного обеспечения:

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Microsoft Office	Microsoft	лицензионное
2	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
3	Kaspersky	Лаборатория Касперского	лицензионное

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемыми эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы практических занятий

Семинарское занятие 1,2.

Тема 1. Цели и задачи изучения дисциплины.

Вопросы для обсуждения:

1. Отличия функционального подхода от процессного.
2. Принципы процессного управления на основе менеджмента. Основные правила построения процессного построения.
3. Связь стратегии организации с внедрения процессного управления.
4. Виды потерь и возможные пути их устранения. Этапы реализации проекта оптимизации.
5. Принятие управленческих решений на основе процессного анализа. Методология визуализации текущей карты процессов.
6. Методы сбора информации при описании бизнес-процессов.
7. Особенность управления изменениями.

Семинарское занятие 3-5.

Тема 2: Бизнес-процессы современной организации (8 час.)

Вопросы для обсуждения:

1. Модель процессно-ориентированной организации.
2. Идентификация бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов.
3. Характеристики и клиенты основных типов процессов.
4. Процессы верхнего уровня. Сквозные (межфункциональные) процессы.
5. Цепочки сквозных процессов.
6. Нотации бизнес-процессов: BPMN, IDEF0.
7. Нотация моделирования DFD. Нотация моделирования IDEF3.
8. Нотация моделирования EPC. Нотация моделирования UML,
9. Блок-схемы, дорожки, шаблон документирования процессов SIPOC, карта потока создания ценности VSM.

Практическая работа 1 «Поступил заказ клиента».

Описание процесса

Процесс начинается с события «Поступил заказ клиента».

Это событие инициирует функцию «Выполнить учет заказа в системе», которую выполняет менеджер Отдела сбыта.

Для выполнения работы он использует «Систему учета заказов».

Результаты выполнения функции отображаются событием «Учет заказа выполнен».

После этого менеджер Отдела сбыта выполняет функцию «Выполнить анализ на соответствие номенклатуре».

Результатом выполнения функции являются два альтернативных события «Заказ соответствует номенклатуре» и «Заказ не соответствует номенклатуре». Процесс разветвляется.

Функция «Уведомить клиента о невозможности выполнения заказа» может выполняться в двух случаях:

- 1) Заказ не соответствует номенклатуре
- 2) Производство невозможно

Для отображения на схеме процесса этих вариантов следует использовать символ логического оператора.

Задание:

Пользуясь схемой процесса «Поступил заказ клиента» в нотации IDEF3 и пояснением к процессу представьте этот процесс в нотации ARIS eEPC, отобразив при необходимости события, документы, должности и прикладные системы.

Следует учесть, что нотации ARIS eEPC визуальнее более информативны и лучше воспринимаются, однако размер схем превышает размер схемы в IDEF3.

Поэтому 9 элементов схемы в IDEF3 в нотации ARIS eEPC могут быть представлены значительно большим количеством элементов.

Семинарское занятие 6.7.

Тема 3: Выделение бизнес-процессов организации.

Вопросы для обсуждения:

1. Правила выделения бизнес-процессов и назначение владельцев бизнес-процессов.
2. Формулирование целей выделения процессов и выделение процессов по структурным подразделениям.
3. Составление перечня основных бизнес-процессов, формулирующих выходы организации.
4. Распределение функций по структурным подразделениям.
5. Регламентация бизнес-процессов.

Практическая работа 2. Составление контекстной диаграммы бизнес-процесса в нотации IDEF0. Бизнес-процесс: Осуществление производства и продаж бакалейной продукции и снеков под торговой маркой «Стебель Бамбука».

Семинарское занятие 8.

Тема 4: Реинжиниринг бизнес-процессов и необходимость его проведения.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и сущность реинжиниринга. Цели и задачи реинжиниринга. Виды реинжиниринга бизнес-процессами.
2. Необходимость проведения реинжиниринга бизнес-процессов.
3. Реинжиниринг развития.
4. Кризисный реинжиниринг

5. Принципы выделения бизнес-процессов для реинжиниринга бизнес-процессов (РБП). Критические факторы успеха, сбалансированная система показателей.
6. Методы экспертного оценивания целесообразности РБП.
7. Экономическое обоснование РБП.

Семинарское занятие 9,10.

Тема 5: Бизнес-процессы как объект цифровой трансформации.

Вопросы для обсуждения:

1. Типология описания и моделирования бизнес-процессов. Виды нецифровых моделей. Средства MS Office для моделирования бизнес-процессов.
2. Особенности информатизации бизнеса на настоящем этапе.
3. Цифровые инструменты управления и моделирования бизнес-процессов: BPM; Business Studio; Экосистема Zoho CRM; Графический интерфейс ARIS Express; Comindware Business Application Platform; FoxManager 2.5 BPA; Имитационное моделирование VPSimulator.
4. Цифровая аналитика как инструмент принятия решений в бизнесе.

Семинарское занятие 11,12.

Тема 6: Управление бизнес-процессами организации.

Вопросы для обсуждения:

1. Определите сущность методологии визуализации текущей карты процессов
2. Определите методы сбора информации при описании бизнес-процессов
3. Охарактеризуйте особенность управления изменениями
4. Приведите пример типов сотрудников в команде проекта
5. Охарактеризуйте связь процессного управления с КРІ и мотивацией сотрудников
6. Управление бизнес-процессами и концепция бизнес-моделирования
7. Содержание критериев качества бизнес-моделирования

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Письменные работы учебным планом или программой не предусмотрены.

9.3. Иные материалы (не предусмотрены)

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель курса – состоит в подготовке студента, способного на основе полученных знаний обоснованно принимать решения по различным вопросам, связанным с проблемами управления процессами в международных компаниях.

Задачи курса:

- изучение теоретических и методологических основ управления процессами,
- овладение понятийным аппаратом дисциплины, освоение принципов, методов, функций и инструментария управления процессами,
- овладение практическими навыками исследования организационной динамики и совершенствования организационных процессов.
- изучение существующих методов и инструменты управления бизнес-процессами;
- изучение теоретических основ моделирования и управления бизнес-процессами и организационно-методических вопросов проведения работ по цифровому реинжинирингу и последующему управлению бизнес-процессами;
- использование нормативно-правовых документов и стандартов в области цифровой трансформации с целью решения стандартных задач с применением цифровых технологий;
- изучение методов и инструментов исследования, анализа и диагностики моделей бизнес-процессов, используемых в современных компаниях.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- научные основы управленческой деятельности в области управления процессами, основные принципы и концепции;
- теоретические основы систематизации процессов;
- методологию моделирования и анализа процессов в международных организациях;
- методология внедрения процессно-ориентированного управления;
- методы и средства непрерывного управления процессами.

Уметь:

- моделировать глобальные бизнес-процессы международной организации с применением формальных нотаций и стандартов;
- анализировать модели бизнес-процессов;
- использовать зарубежный опыт управления современными организациями;
- использовать информационные технологии для управления процессами;
- принимать эффективные решения в рамках процессно-ориентированной организации;
- управлять производственной, маркетинговой, инновационной, кадровой и финансовой сферами деятельности международной организации на основе методологии процессного подхода к управлению.

Владеть:

- методами анализа и проектирования бизнес-процессов;
- методами диагностирования параметров моделей бизнес-процессов;
- программными средствами моделирования и анализа бизнес-процессов;
- методами диагностирования финансово-экономического состояния организации;
- методами реинжиниринга и совершенствования бизнес-процессов.