

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра управления

**ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

38.03.02 Менеджмент

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

Менеджмент и цифровая трансформация бизнес-процессов компании

---

*Наименование направленности (профиля)/специализации*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очно-заочная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2024

# ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Рабочая программа дисциплины

Составители:

к.т.н., проф. Г.А. Шишкова

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры управления

№ 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	6
3.	Содержание дисциплины	6
4.	Образовательные технологии	7
5.	Оценка планируемых результатов обучения	7
5.1.	Система оценивания	8
5.2.	Критерии выставления оценок	8
5.3.	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12
6.1.	Список источников и литературы	12
6.2.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	13
6.3.	Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	13
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	13
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья	13
9.	Методические материалы	14
9.1.	Планы практических занятий	14
9.2.	Методические рекомендации по подготовке письменных работ	16
9.3.	Иные материалы	16
Приложения		
Приложение 1. Аннотация дисциплины		17

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

*Цель дисциплины* – является формирование у студентов системного представления о процессном управлении в организации, методах и средствах управления бизнес-процессами, формировании знаний, умений и навыков по проектированию, внедрению системы процессного управления организации, а также её трансформации с учетом современных подходов и технологий управления компанией.

*Задачи дисциплины:*

- формирование теоретических и научных знаний о принципах, подходах и направлениях процессного управления организацией;
- получение знаний по моделированию бизнес-процессов и использованию методов реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций;
- приобретение навыков постановки цели и формулирования задач, связанных с реализацией профессиональных функций по моделированию бизнес-процессов;
- закрепление практических навыков описания процессов в нотациях, применяемых при реорганизации бизнес-процессов в соответствии с бизнес-требованиями;
- приобретение студентами навыков работы с информацией из различных источников, необходимой для анализа, оценки, моделирования бизнес-процессов;
- сформировать у студентов умения и навыки по исследованию систем процессного управления организации, разработке системы процессного управления.

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

<i>Коды компетенции</i>	<i>Индикаторы компетенции</i>	<i>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине</i>
ПК-1 Способен спроектировать и разработать бизнес-процессы организации на основе различных программных продуктов	ПК-1.1. Способен спроектировать и разработать бизнес-процессы организации на основе различных программных продуктов	<i>Знать:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– научные основы управленческой деятельности в области управления бизнес-процессами, основные принципы и концепции</li><li>– теоретические основы систематизации бизнес-процессов</li><li>– порядок систематизации, учета и ведения документации с использованием современных информационных технологий<ul style="list-style-type: none"><li>– методы структурной декомпозиции процессов, оценки процессной зрелости организации, методы управления изменениями</li></ul></li></ul> <i>Уметь:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– анализировать модели бизнес-процессов</li><li>– оценивать эффективность процессов в организации</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать зарубежный опыт управления современными организациями</li> <li>– организовывать разработку и внедрение прогрессивных экономически и экологически обоснованных процессов в организации</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами анализа и проектирования бизнес-процессов</li> <li>– принципами, методами и технологиями внедрения и контролем изменений процессов в организации</li> <li>– методами разработки и совершенствования структуры управления организации в условиях перехода к процессному управлению.</li> </ul>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 1.3. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Теория и практика процессного управления» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность – «Менеджмент и цифровая трансформация бизнес-процессов компании».

## 2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 академических часа.

### Структура дисциплины для очно-заочной 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
8	Лекции	16
8	Семинары	16
Всего:		32

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 112 академических часов.

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.	Основы теории процессного управления	<p>Объект, предмет изучения, цель и задачи дисциплины. Основные бизнес-задачи теории процессного управления.</p> <p>Структурная схема процесса и его границы. Спецификации на входы и выходы процесса. Контроль входов/выходов процесса. Окружение процесса. Технология выполнения процесса.</p> <p>Организация как совокупность бизнес-процессов. Определение бизнес – процесс. Понятие «сеть бизнес – процессов организации». Понятие процессного подхода к деятельности предприятия. Принципы организации процессного подхода на предприятии.</p>
2.	Технологии и концепции бизнес-процессов	<p>Бизнес-процессы современной организации. Идентификация бизнес – процессов. Классификация бизнес – процессов. Формализация и моделирование бизнес – процессов. Графическое изображение бизнес – процессов. Ранжирование бизнес – процессов. Структурный анализ процесса. Логический анализ процесса. Количественный анализ показателей процесса. Концепции улучшения бизнес–процессов. «Шесть Сигм», «Всеобщее управление качеством». «Бережливое производство». Технологии улучшения бизнес-процессов. Система 5С. Визуализация. Картирование потока. Создание ценности. Вытягивающее поточное производство.</p> <p>Концепция «Совершенствование процессов» и описание работы системы. Концепция «Формализация процессов» и описание работы системы.</p>
3.	Управление бизнес– процессами предприятия	<p>Сущность, цели и принципы управления бизнес-процессами.</p> <p>Жизненный цикл управления бизнес–процессами. Управление бизнес–процессами по проблемным точкам. Измерение показателей. Модель совершенствования показателей. Подготовка к моделированию бизнес–процессов. Описание окружения процессов. Организация работ по созданию моделей</p>
4.	Разработка системы процесса (архитектуры процесса) организации	<p>Описание проекта и общих его этапов. Принятие решений. Подготовка к внедрению проекта. Определение системы процессов организации. Цели и задачи разра-</p>

		<p>ботки системы процессов организации. Структурный подход. Подход на основе анализа цепочек создания ценности. Смешанные подходы. Основные элементы процесса, требующие регламентации. Базовые принципы регламентации. Регламентация процессов на различных уровнях управления.</p> <p>Автоматизация процессного управления: обзор программных продуктов для управления процессами.</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 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 ра- боту	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	20 баллов
- обсуждение доклада по теме	20 баллов	20 баллов
- тестирование	20 баллов	20 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
Итого за семестр		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»	<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 приня-</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>тые 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»	<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»	<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>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»	<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>



Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<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

#### *Тематика докладов*

1. Имитационное моделирование бизнес-процессов технологической подготовки производства и сбыта товаров и услуг.
2. Импортёрирование моделей. Создание организационной модели бизнес-процессов.
3. Построение функциональной, информационной модели бизнес-процессов.
4. Принципы построения дерева функций. Декомпозиция.
5. Основные, вспомогательные и управленческие бизнес-процессы. Диалектика типов бизнес-процессов.
6. Обоснование методов анализа структуры управления, ориентированной на бизнес-процессы.

#### *Типовые тестовые задания для контроля знаний*

1. *Что входит в состав архитектуры современного предприятия?*
  - а) процессы, бизнес-архитектура, системная архитектура
  - б) миссия, цели, бизнес-архитектура, организационная структура
  - в) миссия, цели, стратегия, планы перехода, системная архитектура
  - г) миссия, цели, стратегия, бизнес-архитектура, системная архитектура, планы перехода
  
2. *Перечислите основные ресурсы организации:*
  - а) материальные, человеческие, информационные
  - б) трудовые, информационные, финансовые, материальные
  - в) финансовые, человеческие, материальные, информационные, временные
  - г) интеллектуальные, материальные, трудовые, информационные, временные
  
3. *Стратегия - это:*
  - а). детальный план деятельности
  - б). цель деятельности организации на перспективу
  - в). генеральная линия действий по достижению перспективных целей организации
  
4. *Какое из приведенных определений наиболее правильно определяет понятие «цель организации»?*

- а) описание картины будущего, согласно которой можно определить основные ориентиры движения к поставленным целям
- б) желаемое будущее состояние организации, которое может быть достигнуто при выполнении выделенного состава функций с принятием во внимание критических факторов успеха
- в) взаимосвязанный комплекс долгосрочных мер или подходов во имя укрепления жизнеспособности и мощи организации по отношению к ее конкурентам
- г) философия и предназначение, смысл существования организации

5. *Перечислите методологии объектно-ориентированного проектирования:*

- а) системный подход, структурный анализ
- б) IDEF1, IDEF3, EPC (ARIS)
- в) UML, IDEF0
- г) структурный анализ, методология ARIS, UML

6. *Сбалансированная система показателей – это:*

- а) количественно измеримый параметр, отражающий степень достижения цели
- б) стиль управления, при котором управление состоит в реакции на внезапно возникающие события
- в) система стратегического управления организацией на основе измерения и оценки ее эффективности по набору финансовых показателей
- г) инструмент, переводящий миссию, видение и стратегии организации в набор целей, мероприятий, направленных на их достижение, и в набор показателей, определяющих степень достижения целей, отражающих, наряду с финансовыми, такие аспекты деятельности организации, как взаимоотношения с заказчиками и организация бизнес-процессов, а также способность к накоплению знаний и развитию

7. *Ключевой показатель результативности – это:*

- а) количественно измеримый параметр, отражающий степень достижения цели
- б) взаимосвязанный комплекс долгосрочных мер или подходов во имя укрепления жизнеспособности и мощи организации по отношению к ее конкурентам
- в) взгляд отдельных консалтинговых и коммерческих компаний на то, из каких процессов должна состоять организация
- г) инструмент, переводящий миссию, видение и стратегии организации в набор целей, мероприятий, направленных на их достижение, и в набор показателей, определяющих степень достижения целей, отражающих, наряду с финансовыми, такие аспекты деятельности организации, как взаимоотношения с заказчиками и организация бизнес-процессов, а также способность к накоплению знаний и развитию

8. *Какие бизнес-процессы в организации формируют цепочку ценностей:*

- а) основные процессы
- б) вспомогательные бизнес-процессы
- в) процессы развития
- г) основные бизнес-процессы и процессы развития
- д) все из вышеперечисленного

9. *Для оценки эффективности и оптимизации бизнес-процессов организации наиболее приемлемые следующие инструменты:*

- а) матрица ADL
- б) методика анализа FAST

- в) программный комплекс ARIS и BPWIN
- г) методика анализа FAST
- д) бенчмаркинг
- е) метод BPR
- ж) метод Дао-Тайота

***Контрольные вопросы к экзамену по дисциплине  
«Теория и практика процессного управления»***

1. Причины возникновения процессного подхода к управлению организацией.
2. Причины перехода от функционально-ориентированных к процессно-ориентированным организациям. Сравнение процессного и функционального подходов к управлению.
3. Определение понятия «бизнес-процесс». Основные термины теории управления бизнес-процессами.
4. «Цепочка создания ценности» М. Портера: сущность модели и влияние на развитие теории управления бизнес-процессами.
5. Целесообразность и проблемы перехода к процессному управлению в организации. Ожидания менеджеров.
6. Способы классификации бизнес-процессов организации. Система классификационных признаков.
7. Характеристика основных, вспомогательных и бизнес-процессов управления.
8. Декомпозиция процессов. Понятие «сеть бизнес-процессов организации».
9. Способы представления и описания бизнес-процессов.
10. Информационные технологии в управлении бизнес-процессами.
11. Применение нотации IDEF0 для моделирования бизнес-процессов.
12. Применение нотации IDEF3 для моделирования бизнес-процессов.
13. Структура архитектуры моделирования бизнес-процессов ARIS.
14. Применение нотации ARIS VAD для моделирования бизнес-процессов.
15. Применение нотации ARIS eEPC для моделирования бизнес-процессов.
16. Сравнительный анализ нотаций ARIS и IDEF.
17. Разработка и формулирование целей описания бизнес-процессов. Методологии «ускоренного» описания бизнес-процессов.
18. Методологии «полного» описания бизнес-процессов.
19. Способы назначения владельцев бизнес-процессов. Матрица ответственности.
20. Концепция улучшения бизнес - процессов «Шесть Сигма».
21. Концепция улучшения бизнес - процессов «Всеобщее управление качеством».
22. Концепция улучшения бизнес - процессов «Бережливое производство».
23. Технология улучшения бизнес - процессов - Система 5С.
24. Технология улучшения бизнес - процессов - TPM.SMED.
25. Ошибки при проведении исследований бизнес-процессов.
26. Состав показателей бизнес-процесса. Измерение показателей. Методика разработки системы показателей.
27. Понятие регламентации бизнес-процессов. Базовые принципы регламентации.

28. Документы, регламентирующие бизнес-процесс. Регламентация процессов на различных уровнях управления.
29. Управление процессом в штатной ситуации. Корректирующие и предупреждающие действия при управлении бизнес-процессом.
30. Подходы к улучшению бизнес-процессов организации. Способы преодоления проблем в распределении ответственности и управления бизнес-процессами.
31. Способы сокращения потерь при выполнении процесса. Сокращение потерь времени выполнения процесса.
32. Способы оптимизации технологии выполнения процесса.
33. Сущность реинжиниринга бизнес-процессов. Этапы реинжиниринга бизнес-процессов.
34. Цикл Шухарта - Деминга.
35. Состав участников реинжиниринга бизнес-процессов в организации и их функции.
36. Описание проекта и общих его этапов. Принятие решений. Подготовка к внедрению проекта.
37. Определение системы процессов организации. Цели и задачи разработки системы процессов организации.

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

Герасимов Б. Н. Реинжиниринг процессов организации: монография / Б.Н. Герасимов. — Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. — 256 с. — (Научная книга). - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=345157>

Бояркин, Г. Н. Моделирование бизнес-процессов: учебное пособие / Г. Н. Бояркин, К. В. Кравченко; Омский государственный технический университет. - Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. - 94 с.: URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683189>

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>

Каменнова М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 282 с. - URL: <https://urait.ru/viewer/modelirovanie-biznes-processov-v-2-ch-chast-1-469152>.

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>

#### Дополнительная

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

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>

Кастанова А. А. Реинжиниринг бизнес-процессов: методические указания / А. А. Кастанова. — Сочи: РосНОУ, 2018. — 32 с. — URL: <https://reader.lanbook.com/book/162177#5>

Управление процессами. Методы управления предприятием с использованием информационных технологий: Учебное пособие / Липунцов Ю.П., - 2-е изд., (эл.) - Москва: ДМК Пресс, 2018. - 226 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/982550>

## **6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)

Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)

## **6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.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

## **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, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **9.1. Планы практических (семинарских) занятий.**

#### **Семинарское занятие 1. Основы теории процессного управления.**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Организация как совокупность бизнес-процессов.
2. Определение бизнес – процесс.
3. Понятие «сеть бизнес – процессов организации».
4. Понятие процессного подхода к деятельности предприятия.
5. Принципы организации процессного подхода на предприятии.

*Задание:*

- Ознакомьтесь с описанием компании и прочитайте интервью с ее сотрудниками;
- Спроектируйте модель бизнес-процесса с использованием нотации IDEF0;
- Проведите управленческую диагностику модели с применением пятифакторной модели диагностики бизнес-процессов;
- Оформите отчет, который должен включать: введение, краткое описание исследуемого бизнес-процесса, диаграммы модели бизнес-процесса, результаты диагностики бизнес-процесса, заключение.

#### **Семинарское занятие 2. Технологии и концепции бизнес-процессов**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Бизнес-процессы современной организации.
2. Идентификация и классификация бизнес – процессов.
3. Формализация, ранжирование и моделирование бизнес – процессов.
4. Графическое изображение бизнес – процессов.
5. Структурный и логический анализ процесса.
6. Количественный анализ показателей процесса.
7. Концепции улучшения бизнес–процессов.
8. Технологии улучшения бизнес-процессов.
9. Визуализация. Картирование потока. Создание ценности.

10. Вытягивающее поточное производство.
11. Концепция «Совершенствование процессов» и описание работы системы.
12. Концепция «Формализация процессов» и описание работы системы

*Задание:*

Используя данные регламента представленные ниже постройте модель процесса «Подписание с клиентами договорной документации» в нотации IDEF3». Декомпозируйте на один уровень ниже хотя бы один подпроцесс. Смоделируйте ситуацию с использованием любого логического оператора.

1.1. После принятия положительного решения компании в отношении работы с потенциальным клиентом, компания и клиент подписывают договорную документацию.

1.2. Договорная документация составляется в двух экземплярах, один из которых направляется клиенту, второй остается в компании.

1.3. Договорная документация, в первую очередь, подписывается со стороны клиента, все Приложения к договорам должны быть заверены клиентом («Ознакомлен», подпись уполномоченного лица и печать).

1.4. После подписания договорной документации со стороны клиента сотрудник из рабочей группы проверяет соблюдение требований к подписанию документов, комплектность, наличие заполнения всех пробелов и проставляет на каждой странице с лицевой стороны свою подпись, после чего согласовывает и подписывает договорную документацию в порядке, установленном в компании.

### **Семинарское занятие 3. Управление бизнес–процессами предприятия**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Жизненный цикл управления бизнес–процессами.
2. Управление бизнес–процессами по проблемным точкам. Измерение показателей.
3. Модель совершенствования показателей.
4. Подготовка к моделированию бизнес–процессов.
5. Описание окружения процессов.
6. Организация работ по созданию моделей.

Обсуждение докладов по предложенной тематике (темы 1-3).

### **Семинарское занятие 4. Разработка системы процесса (архитектуры процесса) организации**

*Вопросы для обсуждения:*

1. Подготовка к внедрению проекта.
  2. Определение системы процессов организации. Цели и задачи разработки системы процессов организации.
  3. Структурный подход и подход на основе анализа цепочек создания ценности.
  4. Смешанные подходы.
  5. Основные элементы процесса, требующие регламентации.
  6. Регламентация процессов на различных уровнях управления.
  7. Программные продукты для управления процессами.
- Обсуждение докладов по предложенной тематике (темы 4-6).



## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

*Цель дисциплины* – является формирование у студентов системного представления о процессном управлении в организации, методах и средствах управления бизнес-процессами, формировании знаний, умений и навыков по проектированию, внедрению системы процессного управления организации, а также её трансформации с учетом современных подходов и технологий управления компанией.

*Задачи дисциплины:*

- формирование теоретических и научных знаний о принципах, подходах и направлениях процессного управления организацией;
- получение знаний по моделированию бизнес-процессов и использованию методов реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций;
- приобретение навыков постановки цели и формулирования задач, связанных с реализацией профессиональных функций по моделированию бизнес-процессов;
- закрепление практических навыков описания процессов в нотациях, применяемых при реорганизации бизнес-процессов в соответствии с бизнес-требованиями;
- приобретение студентами навыков работы с информацией из различных источников, необходимой для анализа, оценки, моделирования бизнес-процессов;
- сформировать у студентов умения и навыки по исследованию систем процессного управления организации, разработке системы процессного управления.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

*Знать:*

- научные основы управленческой деятельности в области управления бизнес-процессами, основные принципы и концепции
- теоретические основы систематизации бизнес-процессов

*Уметь:*

- анализировать модели бизнес-процессов
- использовать зарубежный опыт управления современными организациями

*Владеть:*

методами анализа и проектирования бизнес-процессов