

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 23.06.2022 14:06:38

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт**      Институт менеджмента

**Кафедра**      Метакафедра (УМУ)

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол №9 от 31 мая 2022 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины**      Б1.О.31 Процессно-ориентированное управление

**Основная профессиональная образовательная программа**      38.03.02 Менеджмент программа Цифровой маркетинг

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Самара 2022

## Содержание (рабочая программа)

|  | Стр. |
|--|------|
| 1 Место дисциплины в структуре ОП  | 3    |
| 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе | 3    |
| 3 Объем и виды учебной работы  | 4    |
| 4 Содержание дисциплины  | 4    |
| 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины   | 6    |
| 6 Фонд оценочных средств по дисциплине   | 8    |

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Процессно-ориентированное управление входит в обязательную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Экономическая теория, Экономическая история, Экономика организации, Финансовая и налоговая система РФ, Управление человеческими ресурсами, Основы менеджмента, Деловые коммуникации и документооборот, Теория отраслевых рынков, Основы финансовых расчетов, Предпринимательское дело, Бизнес-планирование, Финансовый рынок

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Процессно-ориентированное управление в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-1 - Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| Планируемые результаты обучения по программе | <b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>  |  |   |
| ОПК-1  | ОПК-1.1: Знать:<br>основы экономических, организационных и управленческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности | ОПК-1.2: Уметь:<br>использовать знание экономической, организационной и управленческой теорий в профессиональной деятельности; осуществлять постановку профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой наук | ОПК-1.3: Владеть (иметь навыки):<br>возможностью применять инструментарий экономико-математического моделирования для постановки и решения типовых задач выявления причинно-следственных связей и оптимизации деятельности объекта управления |

ОПК-3 - Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия;

|  |  |                                  |   |
|--|--|----------------------------------|---|
| Планируемые результаты обучения по программе | <b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b> |                                  |   |
| ОПК-3  | ОПК-3.1: Знать:<br>основные методы и                 | ОПК-3.2: Уметь:<br>обосновывать, | ОПК-3.3: Владеть (иметь навыки):<br>методами оценки ожидаемых |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | модели принятия организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия | разрабатывать и реализовывать организационно-управленческие решения; оценивать ожидаемые результаты предлагаемых организационно-управленческих решений | результатов реализации предлагаемых организационно- управленческих решений, применяя современный компьютерный инструментарий |
|--|---|--|--|

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

| Виды учебной работы  | Всего час/ з.е. |
|--|-----------------|
|  | Сем 6           |
| Контактная работа, в том числе:                                  | 56.3/1.56       |
| Занятия лекционного типа   | 18/0.5          |
| Занятия семинарского типа  | 36/1            |
| Индивидуальная контактная работа (ИКР)                           | 0.3/0.01        |
| Групповая контактная работа (ГКР)                                | 2/0.06          |
| Самостоятельная работа:  | 53.7/1.49       |
| Промежуточная аттестация   | 34/0.94         |
| Вид промежуточной аттестации:                                    |                 |
| Экзамен  | Экз             |
| Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы | 144             |
| Зачетные единицы   | 4               |

#### очно-заочная форма

| Виды учебной работы  | Всего час/ з.е. |
|--|-----------------|
|  | Сем 7           |
| Контактная работа, в том числе:                                  | 6.3/0.18        |
| Занятия лекционного типа   | 2/0.06          |
| Занятия семинарского типа  | 2/0.06          |
| Индивидуальная контактная работа (ИКР)                           | 0.3/0.01        |
| Групповая контактная работа (ГКР)                                | 2/0.06          |
| Самостоятельная работа:  | 103.7/2.88      |
| Промежуточная аттестация   | 34/0.94         |
| Вид промежуточной аттестации:                                    |                 |
| Экзамен  | Экз             |
| Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы | 144             |
| Зачетные единицы   | 4               |

### 4. Содержание дисциплины

#### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Процессно-ориентированное управление представлен в таблице.

**Разделы, темы дисциплины и виды занятий**

**Очная форма обучения**

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины                         | Контактная работа |                           |            |          | Самостоятельная работа | Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе |
|-------|--|-------------------|---------------------------|------------|----------|------------------------|--|
|       |  | Лекции            | Занятия семинарского типа | ИКР        | ГКР      |                        |  |
|       |  |                   | Практич. занятия          |            |          |                        |  |
| 1.    | Теоретические основы проектно-процессного подхода к управлению | 6                 | 12                        |            |          | 20.7                   | ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3   |
| 2.    | Практические аспекты проектирования бизнес-процессов           | 12                | 24                        |            |          | 33                     | ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3   |
|       | Контроль   | 34                |                           |            |          |                        |  |
|       | <b>Итого</b>   | <b>18</b>         | <b>36</b>                 | <b>0.3</b> | <b>2</b> | <b>53.7</b>            |  |

**очно-заочная форма**

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины                         | Контактная работа |                           |            |          | Самостоятельная работа | Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе |
|-------|--|-------------------|---------------------------|------------|----------|------------------------|--|
|       |  | Лекции            | Занятия семинарского типа | ИКР        | ГКР      |                        |  |
|       |  |                   | Практич. занятия          |            |          |                        |  |
| 1.    | Теоретические основы проектно-процессного подхода к управлению | 0.5               | 0.5                       |            |          | 33.7                   | ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3   |
| 2.    | Практические аспекты проектирования бизнес-процессов           | 1.5               | 1.5                       |            |          | 70                     | ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3   |
|       | Контроль   | 34                |                           |            |          |                        |  |
|       | <b>Итого</b>   | <b>2</b>          | <b>2</b>                  | <b>0.3</b> | <b>2</b> | <b>103.7</b>           |  |

**4.2 Содержание разделов и тем**

**4.2.1 Контактная работа**

**Тематика занятий лекционного типа**

| №п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины                         | Вид занятия лекционного типа* | Тематика занятия лекционного типа   |
|------|--|-------------------------------|---|
| 1.   | Теоретические основы проектно-процессного подхода к управлению | лекция                        | Проектно-процессный подход к управлению организацией                        |
|      |  | лекция                        | Бизнес-процесс: понятие, сущность, типы                                     |
|      |  | лекция                        | Правила выделения, анализа и проектирования процессов в организации         |
| 2.   | Практические аспекты проектирования бизнес-процессов           | лекция                        | Формирование процессно-ориентированной организации                          |
|      |  | лекция                        | Моделирование бизнес-процессов  |
|      |  | лекция                        | Принципы и подходы к комплексной регламентации бизнес-процессов организации |
|      |  | лекция                        | Организация управления бизнес-процессами                                    |
|      |  | лекция                        | Совершенствование бизнес-процессов  |

|  |  |        |  |
|--|--|--------|--|
|  |  | лекция | Информационные технологии в бизнес-процессах |
|--|--|--------|--|

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

| №п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины                         | Вид занятия семинарского типа** | Тематика занятия семинарского типа  |
|------|--|---------------------------------|---|
| 1.   | Теоретические основы проектно-процессного подхода к управлению | практическое занятие            | Проектно-процессный подход к управлению организацией                        |
|      |  | практическое занятие            | Бизнес-процесс: понятие, сущность, типы                                     |
|      |  | практическое занятие            | Правила выделения, анализа и проектирования процессов в организации         |
| 2.   | Практические аспекты проектирования бизнес-процессов           | практическое занятие            | Формирование процессно-ориентированной организации                          |
|      |  | практическое занятие            | Моделирование бизнес-процессов  |
|      |  | практическое занятие            | Принципы и подходы к комплексной регламентации бизнес-процессов организации |
|      |  | практическое занятие            | Организация управления бизнес-процессами                                    |
|      |  | практическое занятие            | Совершенствование бизнес-процессов  |
|      |  | практическое занятие            | Информационные технологии в бизнес-процессах                                |

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

#### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

| №п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины                         | Вид самостоятельной работы ***                         |
|------|--|--|
| 1.   | Теоретические основы проектно-процессного подхода к управлению | - подготовка электронной презентации<br>- тестирование |
| 2.   | Практические аспекты проектирования бизнес-процессов           | - подготовка электронной презентации<br>- тестирование |

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

### 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

#### 5.1 Литература:

##### Основная литература

1. Чекмарев, А. В. Управление ИТ-проектами и процессами : учебник для вузов / А. В. Чекмарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11191-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474109>

## Дополнительная литература

1. Теоретическая инноватика : учебник и практикум для вузов / И. А. Брусакова [и др.] ; под редакцией И. А. Брусаковой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 333 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04909-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/47304>

### 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business  
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

### 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

### 5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

### 5.5. Специальные помещения

|   |   |
|---|---|
| Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа                         | Комплекты ученической мебели<br>Мультимедийный проектор<br>Доска<br>Экран   |
| Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа) | Комплекты ученической мебели<br>Мультимедийный проектор<br>Доска<br>Экран<br>Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ |
| Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций                     | Комплекты ученической мебели<br>Мультимедийный проектор<br>Доска<br>Экран<br>Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ |
| Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации                | Комплекты ученической мебели<br>Мультимедийный проектор<br>Доска<br>Экран<br>Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ |
| Помещения для самостоятельной   | Комплекты ученической мебели  |

|  |  |
|--|--|
| работы   | Мультимедийный проектор<br>Доска<br>Экран<br>Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС<br>СГЭУ |
| Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования | Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования                                      |

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Процессно-ориентированное управление:

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

| Вид контроля           | Форма контроля  | Отметить нужное знаком « + » |
|------------------------|---|------------------------------|
| Текущий контроль       | Оценка докладов                                       | -                            |
|                        | Устный/письменный опрос                               | -                            |
|                        | Тестирование  | +                            |
|                        | Практические задачи                                   | +                            |
|                        | Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения) | -                            |
| Промежуточный контроль | Экзамен   | +                            |

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ, протокол №9 от 31.05.2022; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

### 6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

#### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-1 - Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| Планируемые результаты обучения по программе | Планируемые результаты обучения по дисциплине   |  |   |
|  | ОПК-1.1: Знать:<br>основы экономических, организационных и управленческих теорий в объеме, необходимом для успешной профессиональной деятельности | ОПК-1.2: Уметь:<br>использовать знание экономической, организационной и управленческой теорий в профессиональной деятельности; осуществлять постановку | ОПК-1.3: Владеть (иметь навыки):<br>возможностью применять инструментарий экономико-математического моделирования для постановки и решения типовых задач выявления причинно-следственных связей и оптимизации деятельности объекта управления |



|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  |   | профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой наук |  |
| Пороговый  | виды и типы научных методов исследования результатов деятельности организаций | применять теоретические знания, методы экономического, организационного и управленческого анализа             | применения научных методов исследования результатов деятельности организаций   |
| Стандартный (в дополнение к пороговому)              | основы экономической, организационной и управленческой теории                 | применять методы моделирования для решения стандартных профессиональных задач                                 | инструментарием экономической, организационной и управленческой теории для решения профессиональных задач                |
| Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному) | принципы и законы экономической, организационной и управленческой теории      | оценивать влияние факторов внешней и внутренней среды на деятельность организации                             | проводить анализ деятельности организации, основываясь на знаниях экономической, организационной и управленческой теории |

ОПК-3 - Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия;

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| Планируемые результаты обучения по программе | <b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>  |  |   |
|  | ОПК-3.1: Знать:   | ОПК-3.2: Уметь:  | ОПК-3.3: Владеть (иметь навыки):  |
|  | основные методы и модели принятия организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия | обосновывать, разрабатывать и реализовывать организационно-управленческие решения; оценивать ожидаемые результаты предлагаемых организационно-управленческих решений | методами оценки ожидаемых результатов реализации предлагаемых организационно-управленческих решений, применяя современный компьютерный инструментарий |
| Пороговый                                    | процесс управления организацией   | разрабатывать варианты оптимальных   | разработки организационно-управленческих решений с учетом их экономической  |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|   |  | решений   | эффективности и социальной значимости  |
| Стандартный<br>(в дополнение к пороговому)              | методы разработки и обоснования управленческих решений   | проводить анализ внешней среды организации и оценивать последствия ее влияния             | обоснования организационно-управленческих решений с учетом влияния факторов внешней среды                    |
| Повышенный<br>(в дополнение к пороговому, стандартному) | методы моделирования и описания бизнес-процессов организации в соответствии с профессиональной деятельностью | проектировать бизнес-процессы организации в соответствии с профессиональной деятельностью | предлагать варианты оптимизации бизнес-процессов организации в соответствии с профессиональной деятельностью |

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины                         | Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе | Вид контроля/используемые оценочные средства |               |
|-------|--|---|--|---------------|
|       |  |   | Текущий                                      | Промежуточный |
| 1.    | Теоретические основы проектно-процессного подхода к управлению | ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3  | Тестирование, Практические задачи            | Экзамен       |
| 2.    | Практические аспекты проектирования бизнес-процессов           | ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3  | Тестирование, Практические задачи            | Экзамен       |

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1805>

#### Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций

Внедрение в организации процессного подхода означает:

- описание наиболее важных бизнес-процессов организации.
- внедрение ISO 9001:2000.
- критерии внедрения процессного подхода являются субъективными.
- оптимизацию ряда бизнес-процессов.

При внедрении процессного подхода:

- должны быть выделены процессы по ISO 9001:2000
- должны быть выделены процессы, создающие ценность
- построена система процессов, охватывающая деятельность всей организации
- должны быть выделены важнейшие «сквозные» бизнес-процессы

Сложность внедрения процессного подхода к управлению заключается в том, что:

- руководители считают, что сотрудники оказывают сопротивление изменениям
- руководители верхнего уровня ставят слишком сложные задачи подчиненным

- менеджмент верхнего уровня не участвует в разработке и внедрении
- руководители не имеют поддержки персонала

Важнейшим условием внедрения процессного подхода является:

- наличие в организации квалифицированных сотрудников, обладающих методиками моделирования бизнес-процессов
- наличие внешних консультантов
- готовность учредителей и руководителей к принципиальным изменениям системы управления
- детальное описание бизнес-процессов в графической форме

Показатели бизнес-процесса это:

- KPI бизнес-процесса
- стоимостные показатели бизнес-процесса
- количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие результативность и эффективность выполнения бизнес-процесса
- цели выполнения процесса

Показатели продукта бизнес-процесса это:

- функциональные характеристики продукта
- количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие продукт процесса
- цена продукта и время его производства
- типы дефектов по продукту

За каждый бизнес-процесс в системе процессов организации:

- может отвечать несколько руководителей
- отвечает неформальный лидер команды процесса
- может никто не отвечать, но важно, чтобы руководство организации получало информацию о ходе и результатах процесса
- должен отвечать один владелец процесса

Создание системы бизнес-процессов организации предполагает:

- описание процессов на рабочих местах с последующим укрупнением до уровня подразделений
- определение полномочий владельцев процессов
- четкое определение границ процессов и зон ответственности руководителей
- создание перечня процессов, границы можно установить позже

Внедрять процессный подход в организации должны:

- внешний консультант
- менеджер по качеству, внедряющий ISO 9001:2000
- руководители организации, в первую очередь - Генеральный директор
- отдельная рабочая группа, ответственная за описание бизнес-процессов

Для реального изменения деятельности организации на принципах процессного подхода требуется:

- наличие методики описания бизнес-процессов
- понимание руководителями организации идей процессного подхода и практических методов его внедрения
- наличие сертификата по ISO 9001:2000
- наличие инструмента моделирования бизнес-процессов, например ARIS

Показатели продукта бизнес-процесса это:

- функциональные характеристики продукта

- количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие продукт процесса
- цена продукта и время его производства
- типы дефектов по продукту

За каждый бизнес-процесс в системе процессов организации:

- может отвечать несколько руководителей
- отвечает неформальный лидер команды процесса
- может никто не отвечать, но важно, чтобы руководство организации получало информацию о ходе и результатах процесса
- должен отвечать один владелец процесса

Создание системы бизнес-процессов организации предполагает:

- описание процессов на рабочих местах с последующим укрупнением до уровня подразделений
- определение полномочий владельцев процессов
- четкое определение границ процессов и зон ответственности руководителей
- создание перечня процессов, границы можно установить позже

Внедрять процессный подход в организации должны:

- внешний консультант
- менеджер по качеству, внедряющий ISO 9001:2000
- руководители организации, в первую очередь - Генеральный директор
- отдельная рабочая группа, ответственная за описание бизнес-процессов

Для реального изменения деятельности организации на принципах процессного подхода требуется:

- наличие методики описания бизнес-процессов
- понимание руководителями организации идей процессного подхода и практических методов его внедрения
- наличие сертификата по ISO 9001:2000
- наличие инструмента моделирования бизнес-процессов, например ARIS

Показатели удовлетворенности клиента бизнес-процесса это:

- величина затрат на устранение дефектов продукции, выявленных клиентом
- процент рекламаций
- темп роста объемов продаж по одному клиенту
- количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие степень удовлетворенности клиента продуктом процесса

Матрица ответственности бизнес-процесса это:

- документ, определяющий состав участников процесса
- таблица, описывающая ответственность участников процесса за выполнение частей процесса
- список участников процесса с указанием ответственных
- таблица, содержащая перечень функций процесса

Система бизнес-процессов организации может создаваться на основе:

- на основе требований ISO 9001:2000
- на основе анализа цепочек создания ценности
- на основе списка процессов американской Бенчмаркинговой палаты
- на основе выделения процессов существующих структурных подразделений

Основными критериями выделения бизнес-процессов при анализе деятельности подразделений являются:

- выходы (результаты) процесса, технология процесса, ресурсы процесса
- существующие положения о подразделениях
- мнения специалистов подразделения, выполняющих оперативную работу по процессу
- мнение руководителя структурного подразделения

Бизнес-процесс отличается от процесса тем, что:

- бизнес-процесс проходит через всю организацию, а процесс – нет
- по бизнес-процессу существует отчетность, а по процессу – нет
- бизнес-процесс создает ценность, а процесс – нет
- детализацией, т.к. могут применяться различные наименования для процессов разного уровня

### Практические задачи

| Раздел дисциплины  | Задачи  |
|--|---|
| Теоретические основы проектно-процессного подхода к управлению | Подготовка календарного плана на выполнение работ   |
| Практические аспекты проектирования бизнес-процессов           | Проектирование бизнес-процесса «как есть»<br>Проектирование бизнес-процесса «как должно быть» |

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

| Раздел дисциплины                                     | Вопросы  |
|---|--|
| Теоретические основы процессного подхода к управлению | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация: внутренняя и внешняя среды.</li> <li>2. Процессное управление и его особенности</li> <li>3. Разные подходы к управлению: Функциональный, процессный, проектный.</li> <li>4. Понятия и сущность бизнес-процесса</li> <li>5. Цели и организация управления процессами</li> <li>6. Процессный подход и управление процессами.</li> <li>7. Основные международные, национальные и отраслевые стандарты, устанавливающие требования к процессному управлению.</li> <li>8. Методология общего описания и функционального моделирования бизнес-процессов IDEF0</li> <li>9. Методология описания бизнес-процессов BPMN</li> <li>10. Система процессов в организации</li> <li>11. Правила выделения процессов</li> </ol> |
| Практические аспекты проектирования бизнес-процессов  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы формирования процессно-ориентированной организации</li> <li>2. Регламентирование процессов</li> <li>3. Информационные технологии в бизнес-процессах</li> <li>4. Функции системы менеджмента процессов</li> <li>5. Управление бизнес-процессами</li> <li>6. Согласование входов и выходов между процессами</li> <li>7. Система стратегических целей и показателей бизнес-процессов</li> <li>8. Система стратегического и процессного управления</li> <li>9. Цикл PDCA в проектировании процессов</li> <li>10. Разработка целостной структуры процессов</li> </ol>  |

|  |  |
|--|--|
|  | 11. Порядок моделирования процессов «как есть»<br>12. Характеристики, используемые для описания процессов<br>13. Анализ моделей «как есть» и «как должно быть»<br>14. Непрерывный менеджмент процессов<br>15. Реинжиниринг бизнес-процессов<br>16. Зоны ответственности в процессе<br>17. Организационная структура управления с учетом процессного подхода<br>18. Сегментирование деятельности организации на систему процессов<br>19. Коммуникационная система процессного управления организацией |
|--|--|

**6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации**

**Шкала и критерии оценивания**

| <b>Оценка</b>                | <b>Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы</b> |
|------------------------------|--|
| <b>«отлично»</b>             | Повышенный ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3                        |
| <b>«хорошо»</b>              | Стандартный ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3                       |
| <b>«удовлетворительно»</b>   | Пороговый ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК- 3.3                        |
| <b>«неудовлетворительно»</b> | Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне                                |