

Некоммерческое партнерство
«ИНСТИТУТ НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(НП «ИНО»)

УТВЕРЖДЕНА

Решением Ученого совета
Протокол № 12/03
от 31/08/2015 г



**Программа
дополнительного образования
(курсовой подготовки)**

дисциплины (модуля)

УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОМ

По направлению «Менеджмент»

Тула 2015

1. Цели и задачи дисциплины

Дисциплина «Управление бизнес-процессом» предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по экономическим специальностям высшего образования.

Дисциплина является важной составной частью подготовки специалиста-менеджера и занимает существенное место в его будущей практической деятельности. Она обеспечивает возможность эффективной работы выпускника, способного моделировать бизнес-процессы организации, проводить аналитические исследования процессов, разрабатывать методики для их мониторинга. На основе полученных знаний учащиеся приобретают навыки создания информационной поддержки для принятия обоснованных решений в области стратегического и оперативного руководства деятельностью компании.

Цель преподавания дисциплины - ознакомление слушателей с проблематикой и областями использования технологии управления и реинжиниринга бизнес-процессов в реорганизации деятельности предприятий на основе современных информационных технологий, освещение теоретических основ моделирования бизнес-процессов и организационно-методических вопросов проведения работ по управлению и реинжинирингу бизнес-процессов.

Задачи курса заключаются в приобретении слушателями знаний и практических навыков в области, определяемой основной целью курса, а именно:

- сформировать общее представление о содержании, области применения и особенностях технологии реинжиниринга бизнес-процессов (РБП) при реорганизации деятельности предприятий,
- обучить технологиям управления бизнес-процессами (в т.ч. моделирования и анализа) с использованием современных информационных технологий,
- закрепить навыки выполнения работ по реорганизации и управлению бизнес-процессами и применения инструментальных средств моделирования и анализа бизнес-процессов.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в блок специальных дисциплин. Слушателям для освоения дисциплины «Управление бизнес-процессом» требуются знания по следующим дисциплинам:

1. Основы менеджмента
2. Информационные системы в экономике
3. Математические методы в экономике
4. Основы бизнеса
5. Маркетинг
6. Экономика организаций (предприятий)
7. Информационные технологии управления
8. Логистика

Дисциплина «Управление бизнес-процессом» взаимосвязана с другими образовательными компонентами подготовки специалистов, такими как:

1. Менеджмент предприятий и организаций
2. Методы стратегического анализа
3. Исследование систем управления
4. Стратегический менеджмент.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Изучив дисциплину, слушатель должен:

- **знать** концептуальные основы применения технологии бизнес-реинжиниринга в реорганизации деятельности предприятия;

- **уметь** использовать методы и программные средства структурного, стоимостного и динамического анализа бизнес-процессов и формирования решений на их основе по реорганизации деятельности предприятий;

- **обладать навыками** в организации работ по реинжинирингу бизнес-процессов предприятия для конкретных предметных областей: управления товародвижением предприятия, обслуживания клиентов в банках, в страховых компаниях, таможенных и налоговых службах, бюро по трудоустройству и др.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Содержанием дисциплины предусмотрено проведение преподавателем лекций, практических занятий, выполнение слушателем контрольной и самостоятельной работы.

Объем и виды учебной работы представлены в тематическом плане. Содержание по видам учебной работы определяется методическими рекомендациями, включенными в учебно-методический комплекс по дисциплине.

Тематический план изучения дисциплины

№ п/п	Название разделов и тем, форма контроля	Полный срок освоения, ч				
		Всего	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа слушателей
			лекции	практические занятия	контроль самостоятельной работы	
1.	Тема 1. Управление и реинжиниринг бизнес-процессов (РБП) предприятий на основе современных компьютерных технологий	2	1	1		
2.	Тема 2. Общая характеристика работ по проведению бизнес-реинжиниринга	3	1	1		1
3.	Тема 3. Технология структурного анализа бизнес-процессов	3	1	1		1
4.	Тема 4. Технология функционально-стоимостного анализа бизнес-процессов	3	1	1		1
5.	Тема 5. Технология динамического анализа бизнес-процессов	5	2	2		1
	Контрольная работа	2			2	
	Итого по дисциплине	18	6	6	2	4

5. Содержание дисциплины

Изучение дисциплины «Управление бизнес-процессом» включает следующие виды взаимосвязанной работы: общая аудиторная работа (лекции, практические занятия, контроль самостоятельной работы); самостоятельная работа слушателей по изучению курса с использованием учебников, учебных пособий, электронных образовательных ресурсов, консультаций с ведущими дисциплину преподавателями; работа по выполнению контрольной работы; подготовка и сдача экзамена.

Тема 1. Управление и реинжиниринг бизнес-процессов (РБП) предприятий на основе современных компьютерных технологий

Понятие и цели управления и реинжиниринга бизнес-процессов. Принципы реинжиниринга бизнес-процессов. Критерии эффективности организации бизнес-процессов. Условия успеха в проведении РБП. Используемые в РБП информационные технологии. Организационные формы компаний, основанных на управлении бизнес-процессами: матричные структуры, технологии рабочих групп, логистические цепочки, виртуальные предприятия.

Тема 2. Общая характеристика работ по проведению бизнес-реинжиниринга

Этапы бизнес-реинжиниринга: постановка проблемы и выделение базовых бизнес-процессов, обратный и прямой инжиниринг, реализация и внедрение проекта. Участники проекта реинжиниринга бизнес-процессов: лидер проекта, регламентирующий комитет, методологический центр, команды реинжиниринга, менеджеры процессов. Состав и функции команд реинжиниринга бизнес-процессов. Методы проведения бизнес-реинжиниринга: 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. Конфигурация информационных систем планирования и управления ресурсами (ERP - систем).

Тема 3. Технология структурного анализа бизнес-процессов

Классификация методологий анализа, моделирования и проектирования бизнес-процессов. Методы статического и динамического моделирования бизнес-процессов. Структурный подход к моделированию бизнес-процессов: диаграммы рабочих потоков (workflow), уровни детализации диаграмм, управляющие воздействия, отражение участия субъектов бизнес-процессов. Использование корпоративной информационной системы при реорганизации бизнес-процессов. Инструментальные средства структурного анализа бизнес-процессов Design/IDEF.

Тема 4. Технология функционально-стоимостного анализа бизнес-процессов

Назначение функционально-стоимостного анализа. Центры затрат и центры прибыли. Стоимостные объекты. Основной состав затрат на выполнение операций бизнес-процесса. Вычисление стоимостных затрат бизнес-процессов. Задание критериев отнесения затрат по использованию ресурсов на операции и издержек операций на стоимость продуктов и услуг. Использование информации из бухгалтерской и производственно-сбытовой информационной системы для формирования критериев отнесения затрат. Инструментальные средства функционально-стоимостного анализа бизнес-процессов: Design/IDEF.

Тема 5. Технология динамического анализа бизнес-процессов

Критерии динамического анализа эффективности организации бизнес-процессов: среднее время цикла выполнения процесса, коэффициенты использования ресурсов, пропускная способность операций, средние издержки процесса, финансовые потоки. Сценарии динамического анализа использования ресурсов и организации бизнес-процесса. Моделирование вариантов организации бизнес-процессов в режиме “Что если?”. Статистическая обработка результатов динамического анализа бизнес-процессов.

Примерная тематика практических занятий

Занятие 1. Тема 2. Общая характеристика работ по проведению бизнес-реинжиниринга

Занятие 2. Тема 3. Технология структурного анализа бизнес-процессов

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература:

1. Блинов А.О. Реинжиниринг бизнес-процессов. М: «ЮНИТИ-ДАНА», 2010
2. Тельнов Ю.Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов. М: «Финансы и статистика», 2004

б) Дополнительная литература:

1. Кравченко В.Ф. Кравченко Е.Ф. Забелин П.В. Организационный инжиниринг. — М.: ПРИОР, 1999. — 256 с.
2. Марка Д., МакГоуэн К. Методология структурного анализа и проектирования: Пер. с англ. — М., 1993.
3. Медынский В.Г., Ильдеменов СВ. Реинжиниринг инновационных предприятий. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 346 с.
4. Ойхман Е.Г., Попов Е.В. Реинжиниринг бизнеса: реинжиниринг организаций и информационные технологии — М.: Финансы и статистика, 1997.
5. Попов Э., Шапот М. Реинжиниринг бизнес-процессов и информационные технологии. АО «Аргуссофт Компани».
6. Робсон М., Уллах Ф. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес-процессов. Перев. с англ. / Под ред. Н. Д. Эриашвили. — М.: АУДИТ, ЮНИТИ, 1997.
7. Томпсон А.Л., Стрикленд А. Дж. Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии: Учебник для вузов: Пер. с англ. / Под ред. Л.Г. Зайцева, М.И. Соколовой. — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998.

в) Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. <http://ocw.mit.edu/OcwWeb/Engineering-Systems-Division/ESD-33Summer2004/CourseHome/index.htm> (Курс системного инжиниринга)
2. http://ocw.mit.edu/NR/rdonlyres/Engineering-Systems-Division/ESD-60Summer-2004/80F5F791-0F1C-43C4-8840-F6C703C65397/0/10_1kaizen_wu.pdf (Кайдзен - совершенствование технологий управления предприятием)
3. Информационно-справочная система «Гарант» - www.garant-plus.ru
4. Информационно-справочная система «КонсультантПлюс» - www.cons-plus.ru

9. Материально-техническое обеспечение

Занятия по дисциплине «Управление бизнес-процессом» проводятся в компьютерных классах с использованием технических средств: ПК с программами пакета MS Office, доступом в Интернет и информационно-справочным базам данных «Консультант Плюс», «Гарант».

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Дисциплина «Управление бизнес-процессом» хорошо сочетается с дисциплинами «Стратегический менеджмент», «Методы стратегического анализа», «Управленческие решения» и входит в цикл специальных дисциплин.

В процессе преподавания **лекционный материал** преподносится в различных формах с использованием средств мультимедийной техники (с демонстрацией цифрового материала, выходом в Интернет для иллюстрации тех или иных вопросов). Обсуждение проблем, выносимых на практические занятия, происходит, как в традиционной форме контроля текущих знаний, так и в форме дискуссий по наиболее актуальным вопросам на фондовом рынке.

Практические занятия проводятся в целях выработки практических умений.

Главным их содержанием является практическая работа каждого слушателя. Цель практических занятий – закрепить отдельные аспекты и проблемы в дополнение к лекционному материалу. На практических занятиях для закрепления учебного материала выполняются тестовые задания.

Самостоятельная работа слушателей включает: изучение монографий, законов Российской Федерации и нормативных документов, обсуждение научных статей; ответы на контрольные вопросы. Промежуточный контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования слушателей, по результатам выполнения самостоятельных работ.

Контрольная работа выполняется слушателем самостоятельно. Основными целями выполнения контрольной работы является расширение и углубление знаний слушателя, выработка навыков в анализе практического материала. Слушатель, со своей стороны, при выполнении контрольной работы должен показать умение работать с литературой и делать обоснование и выводы. Контрольная работа выполняется в форме тестирования по вопросам теоретического цикла.

11. Система оценки знаний слушателей

11.1. Текущий контроль

Текущий контроль успеваемости предназначен для проверки хода и качества усвоения учебного материала, стимулирования учебной работы обучающихся и совершенствования методики проведения занятий.

Результаты текущего контроля успеваемости используются преподавателем при оценке знаний в ходе проведения промежуточной аттестации.

Для текущего контроля успеваемости используются устные опросы, коллоквиумы, выполнение различного вида практических заданий, рефератов, эссе, контрольных (курсовых) работ, тестов.

Для выполнения контрольной (курсовой) работы слушателю целесообразно использовать Методические рекомендации для выполнения контрольной (курсовой) работы.

В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Автономной некоммерческой организации высшего профессионального образования «Институт экономики и управления» результаты

текущего контроля успеваемости слушателя оцениваются преподавателем в размере до 40 баллов (таблица 1).

Таблица 1.

Оценка текущего контроля успеваемости

№ п/п	Вид контроля	Количество баллов
1.	Посещаемость и активность на учебных занятиях	до 10
2.	Участие в проведение практических занятий	до 10
3.	Выполнение контрольной (курсовой) работы	до 20
	Всего	до 40

11.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация имеет целью определить степень достижения учебных целей по дисциплине и проводится в форме зачета (экзамена).

При проведении зачета (экзамена) экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый. В процессе сдачи зачета (экзамена) экзаменатору предоставляется право задавать слушателям дополнительные вопросы и задания по рабочей учебной программе дисциплины.

Во время проведения зачета (экзамена) слушатель имеет право с разрешения экзаменатора пользоваться учебными программами, справочниками, таблицами и другой литературой.

Время подготовки ответа должно составлять не более 40 минут, а время ответа слушателя – не более 20 минут.

Слушатель, испытавший затруднения при подготовке к ответу по выбранному билету, имеет право на второй билет с соответствующим продлением времени на подготовку.

При окончательной оценке ответа оценка снижается на 10 баллов. Выдача третьего билета не разрешается.

В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Автономной некоммерческой организации высшего профессионального образования «Институт экономики и управления» результаты промежуточной аттестации оцениваются преподавателем в размере до 60 баллов (таблица 2).

Таблица 2.

Оценка промежуточной аттестации

№ п/п	Вид контроля	Количество баллов
1.	Теоретический вопрос (практическое задание)	до 30
2.	Теоретический вопрос (практическое задание)	до 30
	Всего	до 60

11.3. Перечень вопросов к экзамену

1. Сущность и принципы реинжиниринга бизнес-процессов.
2. Организационная структура предприятия на основе управления бизнес-процессами.
3. Использование информационных технологий в реинжиниринге бизнес-процессов.

4. Организация работ по реинжинирингу бизнес-процессов.
5. Методы реинжиниринга бизнес-процессов.
6. Инструментальные программные средства реинжиниринга бизнес-процессов.
7. Методологии моделирования бизнес-процессов.
8. Информационные технологии, обеспечивающие реализацию принципов РБП.
9. основные задачи, решаемые проведением РБП.
10. Область применения и принципы РБП.
11. Матричная структура управления.
12. Сущность прямого и обратного инжиниринга.
13. Идеальная и реальная модель РБП.
14. Функциональная модель бизнес-процесса.
15. Конструктивные эмитенты для построения функциональной модели.
16. Функциональные возможности ППП Design/IDEF.
17. Сущность стоимостного анализа функций.
18. Основное назначение стоимостного анализа функций.
19. Стоимостные затраты на выполнение функций (процессов).
20. Стоимостные затраты на изготовление продуктов (оказание услуг).
21. Алгоритм стоимостного анализа функций в ППП Easy ABC+.
22. Сущность объектно-ориентированной методологии моделирования бизнес-процессов.
23. Модель прецедентов использования (П – модель).
24. Объектная модель (О – модель).
25. В-модель – модель взаимодействия объектов.
26. Сущность методов имитационного моделирования бизнес-процессов.
27. Основные виды имитационных моделей бизнес-процессов.
28. Имитационный эксперимент и основные его типы.
29. Функциональные возможности ППП Re Think по имитационному моделированию бизнес-процесса.
30. Конструктивные элементы Re Think по разработке имитационной модели.
31. Организационные структуры компаний, основанных на принципах РБП.
32. Роль распределения базы данных в управлении бизнес-процессами.
33. Роль экспертной системы в управлении бизнес-процессами.
34. Управление РБП.
35. Участники РБП.
36. Технология структурного анализа бизнес-процессов.
37. Динамическое моделирование вариантов организации бизнес-процессов.
38. Системы управления качеством на основе РБП.
39. Методы управления проектами в РБП.
40. Сценарии динамического анализа бизнес-процесса.
41. Организация работы проектных групп в РБП.
42. Владельцы бизнес-процессов и владельцы ресурсов.

11.4. Система оценки знаний

В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Автономной некоммерческой организации высшего профессионального образования «Институт экономики и управления» итоговая оценка результата промежуточной аттестации оцениваются преподавателем в размере до 100 баллов, в том числе:

40 баллов – как результат текущей аттестации;

60 баллов – как результат промежуточной аттестации.

Знания, умения и навыки слушателей определяются следующими оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно» («зачтено» или

«незачтено»). Соответствие баллов традиционной системе оценки при проведении промежуточной аттестации представлено в таблице 3.

Таблица 3.

Итоговая оценка промежуточной аттестации

№ п/п	Оценки	Количество баллов
Экзамен		
1.	Отлично	81 – 100
2.	Хорошо	61 – 80
3.	Удовлетворительно	41 – 60
4.	Неудовлетворительно	менее 40
Зачет		
1.	Зачтено	более 41
2.	Незачтено	менее 40

Заведующий кафедрой
«Финансы и кредит»

Жирнова А.Е.

Содержание

1.	Цели и задачи дисциплины	3
2.	Место дисциплины в структуре основной образовательной программы	3
3.	Требования к результатам освоения дисциплины	3
4.	Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5.	Содержание дисциплины	6
6.	Примерная тематика практических занятий	9
7.	Примерная тематика контрольных (курсовых) работ	9
8.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
9.	Материально-техническое обеспечение	11
10.	Методические рекомендации по организации изучения дисциплины	12
11.	Система оценки знаний слушателей	13
11.1.	Текущий контроль	13
11.2.	Промежуточная аттестация	13
11.3.	Перечень вопросов, заданий к экзамену (зачету)	14
11.4.	Система оценки знаний	14
	Изменения и дополнения, внесенные в рабочую учебную программу	16