

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"

Кафедра менеджмента

Авторы-составители: **Карлинский Вадим Львович**

Рабочая программа дисциплины
АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
Код УМК 88965

Утверждено
Протокол №6
от «11» марта 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Анализ бизнес-процессов

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в Блок « М.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **38.04.02** Менеджмент
направленность Управление проектами

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Анализ бизнес-процессов** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

38.04.02 Менеджмент (направленность : Управление проектами)

ПК.4 способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	38.04.02 Менеджмент (направленность: Управление проектами)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	5
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	36
Проведение практических занятий, семинаров	36
Самостоятельная работа (ак.час.)	72
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (5 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Тема 1. Введение в дисциплину: термины и определения

Основные термины и понятия курса. Введение в теорию и практику бизнес-процессов. Понятие и определение бизнес-процессов и процессного подхода. Свойства и классификация бизнес-процессов. Цель процессного управления организацией – понятие и определение. Управление организацией как процесс. Основы моделирования бизнес-процессов. Основные концепции улучшения бизнес-процессов.

Тема 2. Основные бизнес-процессы организации

Рассмотрена архитектура бизнес-процессов, даются основные референтные модели описания бизнес-процессов. Представлена классификация бизнес-процессов по отношению к конечному продукту. Основные процессы организации рассматриваются как поток работ по созданию ценности для потребителей. Представлены цепочки основных бизнес-процессов компании для различных отраслей экономики. Примеры описания сквозных основных бизнес-процессов.

Тема 3. Управление организацией на основе бизнес-процессов

Обсуждаются принципы построения системы процессного управления и причины, вызывающие отказ от функционального принципа управления организацией. Обсуждаются достоинства и недостатки процессного подхода. Приведена статистика формализации потоков работ и цепочек действий в организации через процессы. Рассматривается концепция стадий зрелости процессного управления в организациях. Схема информационных потоков и документооборот при процессном управлении компанией. Принципы регламентации бизнес-процессов.

Тема 4. Внедрение системы управления бизнес-процессами

. Организация корпоративного проекта по внедрению системы процессного управления. Обсуждение концепции "слабого звена". Использование методов бережливого производства и управления издержками при построении системы управления бизнес-процессами. Преодоление сопротивления персонала внедрению процессного подхода. Рассмотрены принципы мотивации руководителей и сотрудников различных подразделений при процессном управлении. Практика процессного управления (примеры в России и мире).

Тема 5. Оценка бизнес-процессов. Автоматизация управления бизнес процессами

Система оценки эффективности бизнес-процессов через основные показатели бизнес-процессов: результативность, эффективность, производительность и качество. Рассматриваются основные метрики процессов и закон Литтла. Основы моделирования бизнес-процессов. Рассмотрены основы информатизации и разнообразные нотации моделирования процессов. Обсуждаются подходы BPR, BPM, BPMS, BPTrends и другие для автоматизации управления бизнес-процессами/

Тема 6. Основные концепции улучшения бизнес-процессов.

Представлены причины совершенствования бизнес-процессов. Обсуждаются эволюционный и революционный подходы к совершенствованию бизнес-процессов, сравниваются их достоинства и недостатки. Рассматриваются инструменты и методы совершенствования бизнес-процессов, на примерах показана практика их применения. Алгоритм совершенствования процессов, бизнес-процессы "AS IS" и "TO BE".

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Руководство по улучшению бизнес-процессов / перевод Е. Милицкая. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-9614-4923-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/82470>
2. Александров Д. В. Моделирование и анализ бизнес-процессов: Учебник / Александров Д. В. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2017, ISBN 978-5-9908055-8-3.-226. <http://www.iprbookshop.ru/61086.html>
3. Тельнов, Ю. Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами. Методология и технология : учебное пособие для студентов магистратуры, обучающихся по направлению «Прикладная информатика» / Ю. Ф. Тельнов, И. Г. Фёдоров. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 207 с. — ISBN 978-5-238-02622-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/81628>
4. Джон, Джестон Управление бизнес-процессами: практическое руководство по успешной реализации проектов / Джестон Джон, Нелис Йохан ; под редакцией В. Тренева, Е. Бекназаровой ; перевод В. Агапов. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 648 с. — ISBN 978-5-9614-4350-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/86792.html>

Дополнительная:

1. Байдаков А. Н. Моделирование бизнес-процессов: Учебное пособие / Байдаков А. Н. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. -180. <http://www.iprbookshop.ru/76036.html>
2. Информатизация бизнес-процессов в Microsoft Excel 2010 : учебно-методическое пособие / составители Ю. В. Мельникова, А. В. Фортунатов. — Саратов : Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова, 2014. — 65 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/21781>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://www.e-xecutive.ru/management/practices> Executive.ru

<https://www.elma-bpm.ru/landing/archivebp/> elma-bpm.ru

<https://iteam.ru> ITeam.ru

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Анализ бизнес-процессов** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Образовательный процесс по дисциплине предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

1. презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);
2. доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)
3. доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
4. Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, онлайн энциклопедии)

В учебном процессе могут использоваться следующие информационные технологии:

ПО ARIS Business Architect 7.1 26.12.21

ПО ARIS Business Designer 7.1 26.12.21.

ПО ARIS Business Server 7.1 26.12.21

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

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

Занятия семинарского (практического) типа, текущий контроль и промежуточная аттестация :
Аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Самостоятельная работа:

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Для групповых и индивидуальных консультаций - аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченная доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Анализ бизнес-процессов**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.4 способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения</p>	<p>знать теоретические основы регламентации бизнес-процессов; уметь работать с перспективными технологиями и современным инструментарием менеджмента бизнес-процессов; владеть навыками совершенствования бизнес-процессов организации.</p>	<p align="center">Неудовлетворител не знает теоретические основы регламентации бизнес-процессов;</p> <p align="center">Удовлетворительн знает теоретические основы регламентации бизнес-процессов; не умеет работать с перспективными технологиями и современным инструментарием менеджмента бизнес-процессов.</p> <p align="center">Хорошо знает теоретические основы регламентации бизнес-процессов; умеет работать с перспективными технологиями и современным инструментарием менеджмента бизнес-процессов; не владеет навыками совершенствования бизнес-процессов организации.</p> <p align="center">Отлично знает теоретические основы регламентации бизнес-процессов; умеет работать с перспективными технологиями и современным инструментарием менеджмента бизнес-процессов; владеет навыками совершенствования бизнес-процессов организации.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : 0/36/0/72 зачет

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 50 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 50 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Тема 1. Введение в дисциплину: термины и определения Входное тестирование	Проверка входного уровня знаний, полученных при изучении смежных дисциплин
ПК.4 способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения	Тема 2. Основные бизнес-процессы организации Письменное контрольное мероприятие	Применяет на практике системы описания бизнес-процессов организации, знает методы и способы их разработки, самостоятельно занимается внедрением и оценкой уровня процессного управления в организации
ПК.4 способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения	Тема 4. Внедрение системы управления бизнес-процессами Письменное контрольное мероприятие	Реализует полученные знания при организации процессного управления организациями различных форм собственности, размеров и масштабов бизнеса, оказании консультационных услуг; разрабатывает регламентные документы для организации бизнес-процессов и описания моделей и методов управления организацией

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.4 способность использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения	Тема 6. Основные концепции улучшения бизнес-процессов. Итоговое контрольное мероприятие	Применяет современные стандарты и подходы к автоматизации бизнес-процессов, выполняет проекты по совершенствованию и реинжинирингу бизнес-процессов

Спецификация мероприятий текущего контроля

Тема 1. Введение в дисциплину: термины и определения

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
Правильные ответы на 81-100% заданий	10
Правильные ответы на 81-100% заданий	10
Правильные ответы на 61-80% заданий	7
Правильные ответы на 61-80% заданий	7
Правильные ответы на 41-60% заданий	5
Правильные ответы на 41-60% заданий	5
Менее 40% правильных ответов	2

Тема 2. Основные бизнес-процессы организации

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Дан правильный ответ на вопросы теста	2
Дан не полный ответ (не все возможные варианты ответа указаны)	1
Дан не правильный ответ на вопросы теста	0

Тема 4. Внедрение системы управления бизнес-процессами

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Дан правильный ответ на вопросы теста	2
Дан не полный ответ (не все возможные варианты ответа указаны)	1
Дан не правильный ответ на вопросы теста	0

Тема 6. Основные концепции улучшения бизнес-процессов.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

Показатели оценивания	Баллы
Дан полный ответ на вопрос теста	2
Дан не полный ответ (не все возможные ответы указаны)	1
Дан не правильный ответ на вопрос теста	0