

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 01.02.2021 09:50:52

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7b0c4e440e7e0378e0311011616

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Самарский государственный экономический университет»

Институт менеджмента

Кафедра Менеджмента

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.06 Процессный менеджмент

Основная профессиональная образовательная программа Направление 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ программа "Менеджмент организации"

Методический отдел УМУ

« 30 » 03 2020 г.

Ашмарина / *Жабин*

Научная библиотека СГЭУ

« 30 » 03 2020 г.

Жабин / *Жабин*

Рассмотрено к утверждению

на заседании кафедры Менеджмента

(протокол №8 от 02.03.2020г.)

Зав. кафедрой *Жабин* / А.П. Жабин /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Самара 2020

Содержание (рабочая программа)

Стр.

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

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

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Процессный менеджмент входит в вариативную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Маркетинг, Управление человеческими ресурсами, Стратегический менеджмент

Последующие дисциплины по связям компетенций: Организационное поведение, Управление поведением в фирме, Инновационный менеджмент, Управленческие решения, Экономическая безопасность, Поведенческий маркетинг, Управление маркетингом

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

Изучение дисциплины Процессный менеджмент в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-6 - способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-6	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ПКб31: понятийно-категориальный аппарат проектного менеджмента, его отличительные признаки, сущность и классификацию; модели и методы управления проектом на стадиях его разработки и реализации	ПКбу1: определять цикл проекта, использовать программное обеспечение управления проектами; использовать методы качественного и количественного анализа проекта в ходе его концептуальной проработки	ПКбв1: навыками и инструментами разработки проекта, управления его стоимости, качества и реализации проекта

ПК6з2: принципы и методы построения программ внедрения технологических и продуктовых инноваций или организационных изменений	ПК6у2: ставить цели и формировать задачи, связанные с созданием и коммерциализацией технологических и продуктовых инноваций, разрабатывать программы осуществления инновационной деятельности в организации и оценивать её эффективность и возможные риски	ПК6в2: навыками разработки программ технологических и продуктовых инноваций или организационных изменений; минимизацией рисков проекта
--	--	--

ПК-7 - владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов/ умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-7	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ПК7з1: основные методики разработки бизнес-плана и управления бизнес-процессами	ПК7у1: описывать процедуры выполнения работ и определять способы контроля	ПК7в1: аналитическим и техническим инструментарием разработки процедур и методов контроля
	ПК7з2: принципы, формы и методы планирования, организации и контроля бизнес-процессов; инструментальные средства методической реализации управленческих решений	ПК7у2: координировать работу проектных исполнителей, достигать высокую согласованность в процессе их функциональной деятельности; оценивать эффективность предполагаемого бизнес-проекта	ПК7в2: навыками организации коллективной работы, системного контроля бизнес-процессов, заключения соглашений, договоров и контрактов

ПК-5 - способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине
--	--

ПК-5	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ПК5з1: состав, содержание, принципы взаимосвязей функциональных стратегий компании	ПК5у1: анализировать содержание и особенности функциональных стратегий и готовить предложения по повышению эффективности их взаимосвязи	ПК5в1: навыками принятия сбалансированных управленческих решений на основе результатов анализа взаимосвязи функциональных стратегий технологией разработки функциональных стратегий
	ПК5з2: методы взаимосвязи компаний по функциям стратегических задач	ПК5у2: анализировать и оценивать взаимосвязи функций стратегий компаний с точки зрения сбалансированности управленческих решений	ПК5в2: методами формирования сбалансированных управленческих решений и навыками применения инструментов стратегического анализа

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 5	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	55.15/1.53	77.4/2.15
Занятия лекционного типа	18/0.5	36/1
Занятия семинарского типа	36/1	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03	2/0.06
Курсовая работа		3/0.08
Самостоятельная работа, в том числе:	69.85/1.94	48.6/1.35
Промежуточная аттестация	19/0.53	18/0.5
Вид промежуточной аттестации: Экзамен, Зачет	Зач	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144	144
Зачетные единицы	4	4

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.	
	Сем 6	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	13.15/0.37	17.4/0.48
Занятия лекционного типа	4/0.11	4/0.11

Занятия семинарского типа	8/0.22	8/0.22
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03	2/0.06
Курсовая работа		3/0.08
Самостоятельная работа, в том числе:	91.85/2.55	155.6/4.32
Промежуточная аттестация	3/0.08	7/0.19
Вид промежуточной аттестации: Экзамен, Зачет	Зач	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	108 3	180 5

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Процессный менеджмент 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 процессного подхода к управлению	18	36			50.15	ПК6з1, ПК6з2, ПК6у1, ПК6у2, ПК6в1, ПК6в2, ПК7з1, ПК7з2, ПК7у1, ПК7у2, ПК7в1, ПК7в2, ПК5з1, ПК5з2, ПК5у1, ПК5у2, ПК5в1, ПК5в2	
2.	Практические аспекты проектирования бизнеспроцессов	36	36			68.30	ПК6з1, ПК6з2, ПК6у1, ПК6у2, ПК6в1, ПК6в2,	
							ПК7з1, ПК7з2, ПК7у1, ПК7у2, ПК7в1, ПК7в2, ПК5з1, ПК5з2, ПК5у1, ПК5у2, ПК5в1, ПК5в2	
	Выполнение курсовой работы			3				

	Контроль	37					
	Итого	54	72	3.55	3	118.45	

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 Практич. занятия	ИКР	ГКР		
1.	Теоретические основы процессного подхода к управлению	3	4			82.95	ПК6з1, ПК6з2, ПК6у1, ПК6у2, ПК6в1, ПК6в2, ПК7з1, ПК7з2, ПК7у1, ПК7у2, ПК7в1, ПК7в2, ПК5з1, ПК5з2, ПК5у1, ПК5у2, ПК5в1, ПК5в2
2.	Практические аспекты проектирования бизнеспроцессов	5	12			164.50	ПК6з1, ПК6з2, ПК6у1, ПК6у2, ПК6в1, ПК6в2, ПК7з1, ПК7з2, ПК7у1, ПК7у2, ПК7в1, ПК7в2, ПК5з1, ПК5з2, ПК5у1, ПК5у2, ПК5в1, ПК5в2
	Выполнение курсовой работы			3			
	Контроль	10					
	Итого	8	16	3.55	3	247.45	

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.		лекция	Введение в курс «Процессный менеджмент»

	Теоретические основы процессного подхода к управлению	лекция	Процессный подход к управлению организацией
		лекция	Методы моделирования процессов
		лекция	Правила выделения, анализа и проектирования процессов в организации
2.	Практические аспекты проектирования	лекция	Принципы и подходы к комплексной регламентации бизнес-процессов
	бизнес-процессов		организации
		лекция	Сегментирование деятельности организации на систему процессов
		лекция	Организация управления бизнеспроцессами
		лекция	Регламентирование процессов
		лекция	Управление эффективностью процессов
		лекция	Формирование процессно-ориентированной организации
		лекция	Стратегия внедрения бизнес-процессов в организации
		лекция	Непрерывный менеджмент процессов

*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 процессного подхода к управлению	практическое занятие	Введение в курс «Процессный менеджмент»
		практическое занятие	Процессный подход к управлению организацией
		практическое занятие	Методы моделирования процессов
		практическое занятие	Правила выделения, анализа и проектирования процессов в организации
2.	Практические аспекты проектирования бизнеспроцессов	практическое занятие	Принципы и подходы к комплексной регламентации бизнес-процессов организации
		практическое занятие	Сегментирование деятельности организации на систему процессов
		практическое занятие	Организация управления бизнеспроцессами
		практическое занятие	Регламентирование процессов
		практическое занятие	Управление эффективностью процессов

		практическое занятие	Формирование процессно-ориентированной организации
		практическое занятие	Стратегия внедрения бизнес-процессов в организации
		практическое занятие	Непрерывный менеджмент процессов

** 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 процессного подхода к управлению	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - 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

- Абрамов, В. С. Стратегический менеджмент в 2 ч. Часть 1. Сущность и содержание : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. С. Абрамов, С. В. Абрамов ; под редакцией В. С. Абрамова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 270 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-7127-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433585>
- Абрамов, В. С. Стратегический менеджмент в 2 ч. Часть 2. Функциональные стратегии : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. С. Абрамов, С. В. Абрамов ; под редакцией В. С. Абрамова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 246 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-7126-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434211>

Дополнительная литература

1. Фролов, Ю. В. Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнеспроцессов : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Ю. В. Фролов, Р. В. Серышев ; под редакцией Ю. В. Фролова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 154 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-09015-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437776>

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. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/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 Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ

Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине «Процессный менеджмент»:

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)	-
	Оценка курсовых работ	+
Промежуточный контроль	Зачет	+
	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе Профессиональные компетенции (ПК):
ПК-6 - способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ПКб31: понятийно-категориальный аппарат проектного менеджмента, его отличительные признаки, сущность и классификацию; модели и методы управления проектом на стадиях его разработки и реализации	ПКбy1: определять цикл проекта, использовать программное обеспечение управления проектами; использовать методы качественного и количественного анализа проекта в ходе его концептуальной проработки	ПКбv1: навыками и инструментами разработки проекта, управления его стоимости, качества и реализации проекта

Повышенный	ПК6з2: принципы и методы построения программ внедрения технологических и продуктовых инноваций или организационных изменений	ПК6у2: ставить цели и формировать задачи, связанные с созданием и коммерциализацией технологических и продуктовых инноваций, разрабатывать программы осуществления инновационной деятельности в организации и оценивать её эффективность и возможные риски	ПК6в2: навыками разработки программ технологических и продуктовых инноваций или организационных изменений; минимизацией рисков проекта
------------	--	--	--

ПК-7 - владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов/ умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ПК7з1: основные методики разработки бизнес-плана и управления бизнес-процессами	ПК7у1: описывать процедуры выполнения работ и определять способы контроля	ПК7в1: аналитическим и техническим инструментарием разработки процедур и методов контроля
Повышенный	ПК7з2: принципы, формы и методы планирования, организации и контроля бизнес-процессов; инструментальные средства методической реализации управленческих решений	ПК7у2: координировать работу проектных исполнителей, достигать высокую согласованность в процессе их функциональной деятельности; оценивать эффективность предполагаемого бизнес-проекта	ПК7в2: навыками организации коллективной работы, системного контроля бизнес-процессов, заключения соглашений, договоров и контрактов

ПК-5 - способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)

Пороговый	ПК5з1: состав, содержание, принципы взаимосвязей функциональных стратегий компании	ПК5у1: анализировать содержание и особенности функциональных стратегий и готовить предложения по повышению эффективности их взаимосвязи	ПК5в1: навыками принятия сбалансированных управленческих решений на основе результатов анализа взаимосвязи функциональных стратегий технологией разработки функциональных стратегий
Повышенный	ПК5з2: методы взаимосвязи компаний по функциям стратегических задач	ПК5у2: анализировать и оценивать взаимосвязи функций стратегий компаний с точки зрения сбалансированности управленческих решений	ПК5в2: методами формирования сбалансированных управленческих решений и навыками применения инструментов стратегического анализа

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 процессного подхода к управлению	ПК6з1, ПК6з2, ПК6у1, ПК6у2, ПК6в1, ПК6в2, ПК7з1, ПК7з2, ПК7у1, ПК7у2, ПК7в1, ПК7в2, ПК5з1, ПК5з2, ПК5у1, ПК5у2, ПК5в1, ПК5в2	Оценка докладов Тестирование Оценка курсовых работ	зачет
2.	Практические аспекты проектирования бизнеспроцессов	ПК6з1, ПК6з2, ПК6у1, ПК6у2, ПК6в1, ПК6в2, ПК7з1, ПК7з2, ПК7у1, ПК7у2, ПК7в1, ПК7в2, ПК5з1, ПК5з2, ПК5у1, ПК5у2, ПК5в1, ПК5в2	Оценка докладов Тестирование Оценка курсовых работ	зачет, экзамен
		ПК7у2, ПК7в1, ПК7в2, ПК5з1, ПК5з2, ПК5у1, ПК5у2, ПК5в1, ПК5в2		

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
-------------------	------

Теоретические основы
процессного подхода к
управлению

1. Значение концепции процессного управления в повышении эффективности деятельности организации.
2. Опыт зарубежных компаний по процессному управлению организациями (Business Process Management, BPM).
3. Ключевые понятия концепции (Business Process Management, BPM).
4. Процессная и функциональная системы управления.
5. Причины внедрения процессного управления.
6. Процессы подразделений организации.
7. Декомпозиция процессов.
8. Моделирование процессов управления организацией.
9. Цели и эффект моделирования процессов.
10. Типы процессных моделей и варианты их использования.
11. Средства, методы и стандарты моделирования процессов организации.
12. Подходы к выделению процессов в организации.
13. Классификация процессов.
14. Анализ процессов.
15. Понятие проектирования и перепроектирования процессов.

<p>Практические аспекты проектирования бизнеспроцессов</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Система документации процесса. 2. Распределение ответственности за работу в процессе. 3. Формирование системы управления бизнес-процессами (СУБП). 4. Цели, показатели и критерии оценки бизнес-процессов. 5. Организация отслеживания и контроля процессной деятельности. 6. Измерение эффективности процесса. 7. Проектирование и перепроектирование (реинжиниринг) процессов с учетом стратегии развития организации. 8. Стратегические цели и показатели сбалансированной системы показателей (ССП) в привязке к бизнес-процессам 9. Организация процессов компании и ее организационная структура. Особенности управления в процессноориентированной организации. 10. Порядок формирования процессно-ориентированной организации. 11. Формирование структуры управления с ориентацией на основные бизнес-процессы. 12. Стратегия внедрения бизнес-процессов в организации. 13. Маркетинг внедрения процессов управления. 14. Информационно-коммуникационная технология процессного управления. 15. Требования к обучению персонала, роли в процессном управлении. 16. Непрерывный менеджмент процессов как самоподдерживающаяся система управления с обратной связью. 17. Процедура непрерывного менеджмента процессов в увязке с системой менеджмента качества (СМК) по требованиям МС ИСО 9001:2000. Формирование центра компетенции процессного управления.
	<ol style="list-style-type: none"> 18. Определение ответственности и мотивации персонала за эффективность процессов

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций
<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

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 (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)

Раздел дисциплины	Задачи

Тематика контрольных работ

Раздел дисциплины	Темы

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы процессного подхода к управлению	<ol style="list-style-type: none">1. Влияние процессного управления на конкурентоспособность предприятия2. Теоретические аспекты процессного подхода к управлению3. Понятие и сущность процесса4. Понятие и сущность процессного подхода
	<ol style="list-style-type: none">5. Теоретические аспекты управления процессами6. Цели управления процессами7. Организация управления процессами8. Цели статистического управления процессами9. Организация статистического управления процессами10. Структурный анализ процессов (Structured Process Analysis, SPA)11. IDEF-модели и их ограничения12. Методология общего описания и функционального моделирования бизнес-процессов IDEF013. Сравнительный анализ методик ARIS и IDEF014. Методология ARIS (Архитектуры Интегрированных Информационных Систем) описания и моделирования бизнес-процессов15. Система процессов в организации.16. Правила выделения процессов в организации17. Классификация бизнес-процессов18. Размер бизнес-процесса19. Число бизнес-процессов20. Декомпозиция процессов21. Принципы взаимодействия процессов22. Нотация бизнес-процесса

Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Функции системы менеджмента процессов 2. Планирование как функция системы менеджмента процессов 3. Организация как функция системы менеджмента процессов 4. Контроль как функция системы менеджмента процессов 5. Управление бизнес-процессами 6. Согласование входов и выходов между процессами 7. Понятие и сущность «вход» бизнес-процесса 8. Понятие и сущность «выход» бизнес-процесса
--	---

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы процессного подхода к управлению	<ol style="list-style-type: none"> 1. Процессное управление и его особенности 2. Понятия и сущность процесса 3. Цели и организация управления процессами 4. Процессный подход и управление процессами. 5. Основные международные, национальные и отраслевые стандарты, устанавливающие требования к процессному управлению. 6. Декомпозиция процессов. 7. Методология общего описания и функционального моделирования бизнес-процессов IDEF0 8. Система процессов в организации 9. Правила выделения процессов
Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Регламентирование процессов 2. Сквозные (межфункциональные) процессы 3. Процессы подразделений (внутрифункциональные) 4. Принципы взаимодействия процессов. 5. Функции системы менеджмента процессов 6. -процессами 7. Управление бизнес 8. Согласование входов и выходов между процессами 9. Внедрение процессно-ориентированной системы планирования ресурсов предприятия (ERP) 10. Система стратегических целей и показателей бизнес-процессов 11. Система стратегического и процессного управления Цикл PDCA в проектировании процессов

	12. Разработка целостной структуры процессов 13. Порядок моделирования процессов «как есть» 14. Характеристики, используемые для описания процессов 15. Анализ моделей «как должно быть» 16. Непрерывный менеджмент процессов 17. Реинжиниринг бизнес-процессов 18. Зоны ответственности в процессе 19. Организационная структура управления с учетом процессного подхода 20. Сегментирование деятельности организации на систему процессов 21. Коммуникационная система процессного управления организацией
--	---

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

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ПК6з1, ПК6у1, ПК6в1, ПК7з1, ПК7у1, ПК7в1, ПК5з1, ПК5у1, ПК5в1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	ПК6з1, ПК6з2, ПК6у1, ПК6у2, ПК6в1, ПК6в2, ПК7з1, ПК7з2, ПК7у1, ПК7у2, ПК7в1, ПК7в2, ПК5з1, ПК5з2, ПК5у1, ПК5у2, ПК5в1, ПК5в2
«хорошо»	ПК6з1, ПК6з2, ПК6у1, ПК6в1, ПК7з1, ПК7з2, ПК7у1, ПК7в1, ПК5з1, ПК5з2, ПК5у1, ПК5в1
«удовлетворительно»	ПК6з1, ПК6у1, ПК6в1, ПК7з1, ПК7у1, ПК7в1, ПК5з1, ПК5у1, ПК5в1
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне