

ГОУ ВПО РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ

Составлен в соответствии с
государственными требованиями к
минимуму содержания и уровню
подготовки выпускников по
направлению _____ и Положением
«Об УМКД РАУ».

УТВЕРЖДАЮ:



Автор: Саакян Давид Альбертович, к.ф.м.н., доцент

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

Дисциплина: Б1.0.07 Управление бизнес-процессами

Для магистратуры: очной формы обучения

Направление: 38.04.02 Менеджмент

ЕРЕВАН

1. Аннотация

Дисциплина представляет собой комплекс теоретических основ и практических методов, всех подходов и инструментов, предназначенных для внедрения процессного подхода к управлению, повышения эффективности процесса управления компанией, достижения бизнес-целей компании, создания новых конкурентных преимуществ компании.

Дисциплина охватывает практические аспекты процесса совершенствования, инструкции по использованию всех соответствующих инструментов и также области их применения.

Программа дисциплины предусматривает практическое представление каждого отдельного инструмента и метода на конкретных примерах с применением информационных технологий.

2. Учебная программа

Цели и задачи дисциплины

Программа дисциплины рассчитана на предоставление теоретико-методологических основ управления бизнес-процессами в современных организациях и повышения эффективности управления посредством внедрения бизнес-процессов.

Принятые в настоящей программе состав и последовательность рассмотрения учебного материала позволяет получить целостное представление об организационно-функциональной структуре и бизнес-процессов организации.

Цель преподавания курса «*Управление бизнес-процессов*» - подготовка *специалистов в области управления информационными технологиями, ИТ-коалтинга, владеющих теоретическими знаниями и практическими навыками построения бизнес-моделей на предприятиях.*

Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате изучения дисциплины студенты должны **знать**:

- современные средства моделирования и совершенствования бизнес-процессов;

- общие подходы к автоматизации бизнес-процессов
- как пользоваться инструментами в рамках общей модели совершенствования, включая фазы планирования, улучшение и оценивания показателей
- последовательные этапы совершенствования процессов: документирование процесса, измерение показателей, улучшение планирования, использование инструментов совершенствования

Обладать:

- ✓ УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий;
- ✓ УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла;
- ✓ ПК-1 способен стратегически управлять процессами планирования и организации производства на уровне промышленной организации;
- ✓ ПК-2 способен стратегически управлять процессами организационной и технологической модернизации производства;
- ✓ ПК-3 способен руководить проектами реинжиниринга бизнес-процессов промышленной организации с использованием современных информационных технологий;
- ✓ ПК-7 способностью использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения;
- ✓ ПК-8 владением методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде.

Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы (в академических часах и кредитах)

Объем дисциплины и виды учебной работы по рабочему учебному плану

Виды учебной работы	Всего часов	Количество часов по семестрам	
		Осень	Весна
1			
1. Общая трудоемкость изучения дисциплины по семестрам, в т. ч.:	108	108	
1.1. Аудиторные занятия, в т. ч.:	36	36	
1.1.1. Лекции	18	18	
1.1.2. Практические занятия	18	18	

1.2. Самостоятельная работа	72	72	
1.3. Контактные			
2. Форма итогового контроля: Экзамен/Зачет	Экзамен	Экзамен	

Содержание дисциплины

□□□□□□□□ □ □□□□ □□□□□□□□□□	Всего часов	Лекции, часов	Практ. занятия, часов
1			
Описание и классификация бизнес процессов	4	2	2
Совершенствование бизнес-процессов. Применение моделей совершенствования.	4	2	2
Этапы документирования бизнес-процессов	4	2	2
Как измерять показатели бизнес-процессов	4	2	2
Разработка критериев и инструментов для самооценки и улучшения бизнес-процессов	4	2	2
Применение методов и инструментов совершенствования	4	2	2
Выявление и анализ проблем с помощью организационных инструментов	4	2	2
Организационные и структурные инструменты совершенствования бизнес-процессов	8	4	4
ИТОГО	36	18	18

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Описание бизнес-процессов

Описание и стандартизация бизнес-процессов. Принцип составления бизнес процессов. Использование бизнес процессов. Классификация бизнес-процессов.

Тема 2. Совершенствование бизнес-процессов. Применение моделей совершенствования.

Для чего нужно совершенствование? Построение и применение моделей совершенствования. Анализ показателей совершенствования.

Тема 3. Этапы документирования бизнес-процессов

Практическое обоснование процесса документирования бизнес-процессов. Пошаговая документация бизнес-процессов. Построение блок-схем. Межфункциональные и многоуровневые блок-схемы.

Тема 4. Как измерять показатели бизнес-процессов

Измерение показателей как составляющая бизнес-процессов. Классификация способов измерения показателей. Примеры.

Тема 5. Разработка критериев и инструментов для самооценки и улучшения бизнес-процессов.

Определение понятия самооценки бизнес-процесса. Разработка системы самооценки. Проверка критериев. Применение метода структурирования для улучшения планирования.

Тема 6. Применение методов и инструментов совершенствования

Классификация методов и инструментов совершенствования бизнес-процессов. Практическое применение каждого метода на примерах.

Тема 7. Выявление и анализ проблем с помощью организационных инструментов

Инструменты анализа проблем. Построение причинно-следственного анализа. Анализ коренной причины. Примеры.

Тема 8. Организационные и структурные инструменты совершенствования бизнес-процессов

Классификация и краткое описание каждого из инструментов совершенствования. Практическое применение каждого инструмента на примерах.

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Компьютер, проектор, интерактивная доска.

Модульная структура дисциплины с распределением весов по формам контролей

Ак. кредиты

6

Веса и формы контролей	Веса форм текущих контролей в результирующей оценке текущего контроля			Веса форм промежуточных контролей и результирующей оценки текущего контроля в итоговой оценке промежуточного контроля			Веса итоговых оценок промежуточных контролей в результирующей оценке промежуточного контроля	Веса результирующей оценки промежуточных контролей и оценки итогового контроля в результирующей оценке итогового контроля
	M1	M2	M3	M1	M2	M3		
Вид учебной работы/контроля								
Контрольная работа				0,5				
Устный опрос	1							

Веса результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках соответствующих промежуточных контролей				0,5				
Вес итоговой оценки 1-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей							1	
Вес итоговой оценки 2-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей								
Вес итоговой оценки 3-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей т.д.								
Вес результирующей оценки промежуточных контролей в результирующей оценке итогового контроля								0.5
Экзамен/зачет (оценка итогового контроля)								0.5
	$\Sigma=1$	$\Sigma=1$	$\Sigma=1$	$\Sigma=1$	$\Sigma=1$	$\Sigma=1$	$\Sigma=1$	$\Sigma=1$

3. Теоретический блок

Б.Андерсен, Бизнес-процессы. Инструменты для совершенствования. М.: Стандарты и качество, 2007, 272с. <http://www.inventech.ru/lib/business-process/>

Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. М., РИА «Стандарты и качество», 2004г., 408с. http://www.koob.ru.mastertest.ru/books/wealth/protcessnii_podhod_k_upravleniyu.zip

Дж.Харрингтон, К.С.Эсселинг, Х.Ван Нимвеген, Оптимизация бизнес-процессов: Документирование, Анализ, Управление, Оптимизация, Санкт-Петербург, ООО «БМикро», 2002, 342с.

Пикуза В. Автоматизация и моделирование бизнес-процессов в MS Excel. <http://www.cfin.ru/itm/excel/pikuza/index.shtml>

Методологии IDEF. <http://www.cfin.ru/vernikov/idef/index.shtml>

www.idef0.ru

www.big.spb.ru

4. Практический блок

Студентам предоставляется возможность освоить практическую часть дисциплины в действующих организациях Армении. В обязанности студентов входит:

- Описание и анализ бизнес-процесса для данной компании
- Анализ показателей бизнес-процессов
- Предложение возможных методов оптимизации бизнес-процессов и повышение их эффективности
- Представление конечного результата проделанной работы в виде эссе

5. Блок ОДС и КИМ

Темы проектов для самостоятельной работы

- Моделирование бизнес-процессов обучения студентов.
- Моделирование бизнес-процессов организации консалтинговых услуг.
- Моделирование бизнес-процессов кредитования заемщиков.
- Моделирование бизнес-процессов привлечения депозитов.
- Моделирование бизнес-процессов организации тренингов.
- Моделирование бизнес-процессов страхования автомашин и т.д.

Методика проведения экзамена

Экзамен по дисциплине проходит в форме презентации проекта, над которым студент работает в течение всего семестра. Итоговая оценка выводится по результатам итоговой презентации.

6. Методический блок

Каждому студенту предоставляется возможность работать индивидуально либо в группе, осуществлять проект по теме, предложенной преподавателем или же предложить свою собственную. В основном проекты должны быть для начинающегося или действующего бизнеса. Во время интерактивных лекций студенты изучают те методы и приемы, которые должны быть использованы в проекте обязательно. Во время практических занятий у студентов есть возможность ознакомиться с проектами других групп, проанализировать их сильные и слабые стороны. Особенностью методики преподавания является концентрация внимания студентов на практической части дисциплины, поскольку в течение всего семестра студент работает над конкретными задачами бизнеса. Итоговая оценка зависит не только от проделанного исследования для проекта, а также его практической значимости

