


Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА


Дисциплина:	Анализ и совершенствование бизнес-процессов
Наименование кафедры (ИЦК, отделения и др.):	Экономико-математических методов и информационных технологий (ЭММИИТ) аббревиатура

Направление 38.04.01 (магистратура), «Экономика»
(код специальности(направления), полное наименование)

Профиль Бизнес-аналитика

Сведения о разработчиках:

ФИО	Аббревиатура кафедры (ИЦК, отделения и др.)	Ученая степень, звание
Мартыненко Юлия Вячеславовна	ЭММИИТ	К.ф-м.н.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Анализ и совершенствование бизнес-процессов» принадлежит вариативной части ФГОС ВО по направлению «Экономика» и является дисциплиной по выбору. Дисциплина изучается студентами второго курса магистратуры.

Компетенции, знания, навыки и умения, приобретенные в результате прохождения курса, будут востребованы при выполнении научно-исследовательских, курсовых и выпускных квалификационных работ, связанных с повышением эффективности и оптимизацией бизнес-процессов предприятий широкого профиля.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

способностью самостоятельно осуществлять подготовку заданий и разрабатывать проектные решения с учетом фактора неопределенности, разрабатывать соответствующие методические и нормативные документы, а также предложения и мероприятия по реализации разработанных проектов и программ (ПК-5);

способностью анализировать и использовать различные источники информации для проведения экономических расчетов (ПК-9);

способностью составлять прогноз основных социально-экономических показателей деятельности предприятия, отрасли, региона и экономики в целом (ПК-10).

В результате освоения дисциплины студенты должны:

Иметь представление:

– о бизнес-процессах, методах их моделирования и совершенствования для повышения эффективности работы организации.

Знать:


- методы анализа бизнес-процессов;
- теорию процессного подхода;
- принципы структурирования организации;
- методологии структурного анализа и современные методологии моделирования;
- инструментальные системы, используемые для описания бизнес-процессов;
- основные принципы анализа бизнес-процессов.

Уметь:

- моделировать, анализировать и совершенствовать бизнес-процессы;
- анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию;
- организовывать процесс по изучению и описанию бизнес-процессов организации;
- анализировать возможности и перспективы реинжиниринга в организации;
- проводить исследование и анализ бизнес-систем, строить их описание в виде формальных моделей, формировать предложения по улучшению бизнес-процессов.

Приобрести навыки:

- работы с основными объектами, явлениями и процессами, связанными с информационными системами, и использования методов их научного исследования;
- разработки проектных решений и их реализации в заданной инструментальной среде.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

Владеть, иметь опыт:

- методами анализа и оптимизации бизнес-процессов;
- работы с программными средствами, предназначенными для моделирования бизнес-процессов;
- использования программных средств, предназначенных для управления бизнес-процессами.


Дисциплина предполагает формирование навыков внедрения процессного подхода на предприятии и организации постоянного мониторинга и совершенствования бизнес-процессов.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. объём дисциплины в зачетных единицах (всего): 4 зачетные единицы.

3.2. по видам учебной работы (в часах)

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения заочная)	
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам
		№ семестра 1
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем	31	31
Аудиторные занятия:	22	22
Лекции	8	8
практические и семинарские занятия	14	14
лабораторные работы (лабораторный практикум)	–	–
Самостоятельная работа	113	113
Текущий контроль (количество и вид: конт. работа, коллоквиум, реферат)	–	–
Курсовая работа	–	–
Виды промежуточной аттестации (экзамен)	9	9
Всего часов по дисциплине	144	144


Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

3.3 Содержание дисциплины. Распределение часов по темам и видам учебной работы

№ п/п	Название разделов и тем	Всего (в часах)	Виды учебных занятий (в часах)				
			Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа
			лекции	практ.	лаб. раб.		
1	2	3	4	5	6	7	
1.	Раздел № 1. Внедрение процессного подхода	52	2	2		2	48
2.	Раздел № 2. Методы анализа бизнес-процессов	39	3	6		6	30
3.	Раздел № 3. Совершенствование бизнес-процессов	44	3	6		6	35
4.	Подготовка и сдача курсовой работы, экзамена	9					9
ИТОГО:		144	8	14		14	122

4. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Результат обучения, формируемые компетенции
1	Внедрение процессного подхода	Процессный подход к управлению организацией. Этапы типового проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов организации. Цели построения системы бизнес-процессов. Система показателей для управления процессами. Регламентация и документирование бизнес-процессов. Организация управленческих циклов.	Знает: составляющие процессного подхода. Умеет: выделять бизнес-процессы и их составляющие в работе организации. Владеет: терминологией процессного подхода.
2	Методы анализа бизнес-процессов	SWOT-анализ процесса. Анализ процесса по отношению к типовым требованиям. Анализ системы управления процессами: зоны безответственности, пересечение ответственности, барьеры на пути процессов, фрагментарность управления, «вертикальные колодцы». Анализ выполнения процессов: потери, сокращение времени выполнения процесса, изменение технологии процесса, изменение ресурсов процесса, поиск «узких» мест.	Знает: основные методы анализа процессов. Умеет: проводить анализ существующих процессов с целью поиска проблем или потенциала для улучшения. Владеет: способностью работать с данными о ходе процесса.
3	Совершенствование	Организация управленческого цикла	Знает: типичные проблемы в работе

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

е бизнес-процессов	для бизнес-процесса. Инструменты анализа проблем в процессах. Методы генерации идей. Бенчмаркинг. Эталонная 13-процессная модель. Организационные инструменты совершенствования. Статистический контроль процессов. «6 сигм» и DMAIC-проекты. Структурные инструменты совершенствования. Использование системы KPI-показателей для контроля и улучшения процесса. «Бережливое производство»	процессов; способы нахождения и устранения проблем. Умеет: проверять соответствие процессы типовым требованиям; находить показатели для процессов; организовывать управленческие циклы. Владеет: навыками внедрения и использования процессного подхода в организации.
---------------------------	---	--

5. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Название темы	Содержание темы
Внедрение процессного подхода	Рассматриваются типичные для организаций проблемы при внедрении процессного подхода: отсутствие регламентации процессов (управление «по понятиям»), неотлаженность взаимодействия между структурными подразделениями, «вертикальные колодцы». Изучаются способы назначения владельцев процесса, составления системы показателей для контроля.
Методы анализа бизнес-процессов	Рассматриваются способы анализа системы управления процессом и анализа выполнения процесса. Изучаются модели бизнес-процессов на предмет поиска проблемных мест.
Совершенствование бизнес-процессов	Рассматривается поэтапная реализация DMAIC-проекта. Строится перечень процессов организации на основе эталонных моделей. Изучается концепция «бережливое производство» для предприятий разного профиля.

6. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ)

учебным планом не предусмотрены.

7. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

По дисциплине не предусмотрены курсовые работы, контрольные работы, рефераты.

8. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

В результате самостоятельной работы студент должен:

иметь представление о:


- сущности и содержания дисциплины «Анализ и совершенствование бизнес-процессов»;
- процессном подходе;
- инструментальных средствах работы с бизнес-процессами.

знать:

- основные этапы внедрения процессного подхода;
- основные методы анализа бизнес-процессов;
- референтные модели;
- системы управления бизнес-процессами.

уметь

- выбирать методологию внедрения процессного подхода на предприятии;
- применять методы улучшения бизнес-процессов;

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

- применять рефертные модели к деятельности конкретного предприятия;
- применять системы управления бизнес-процессами на практике.

Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется путем проверки домашних заданий и устного опроса на практических занятиях. Для методического обеспечения самостоятельной работы студентов подобран комплект электронных и печатных учебных материалов, охватывающий все темы курса, вынесенные на самостоятельное изучение.

№ п/п	Наименование темы	Виды самостоятельной работы	Формы контроля
1	Этапы внедрения процессного подхода на предприятии	изучение	опрос, домашние задания
2	Рефертная модель eTOM	изучение	опрос, домашние задания
3	BPM-системы	изучение	опрос, домашние задания

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Список рекомендуемой литературы

а) основная литература

- 1) Елиферов В.Г. Бизнес-процессы. М.: ИНФРА-М, 2014.
- 2) Силич В. А. Моделирование и анализ бизнес-процессов [Электронный ресурс]. Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2011.

б) дополнительная литература


- 1) Андерсен Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования. М.: Стандарты и качество, 2008.
- 2) Репин В.В. Бизнес-процессы компании: построение, анализ, регламентация. М.: Стандарты и качество, 2007.
- 3) Шеер А.В. Бизнес-процессы. Основные понятия. Теория. Методы. М.: Весть-МетаТехнология, 1999.
- 4) Панде П., Холп Л. Что такое «6 сигм»? М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.
- 5) Хаммер М., Чампи Дж. Реинжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2007.
- 6) Джордж М. Бережливое производство + шесть сигм в сфере услуг. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2011.
- 7) Клочков А.К. KPI и мотивация персонала. Полный сборник практических инструментов. М.: Эксмо, 2010.

в) программное обеспечение

1. Стандартный пакет офисных программ корпорации Microsoft.
2. Программа ArisExpress.


г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <http://intuit.ru/>
2. www.elma-bpm.ru
3. <http://www.ariscommunity.com/>

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий, оснащенные проектором, ноутбуком (актовый зал, 703, 709 и др. аудитории).
2. Аудитории для проведения практических и лабораторных занятий (комп. классы – аудитории 1К, 49, 508, 711, 605, 407). Всего 63 рабочих места.
3. Аудитории, оборудованные интерактивными досками (603, 611).
4. Аудитории для проведения тестирования и самостоятельной работы студентов с выходом в интернет, комп.класс №806 (корпус по ул. Пушкинская, 4а), 1 сервер и 16 рабочих мест (MS Office)/
5. Читальный зал (803 аудитория) с компьютеризированными рабочими местами для работы с электронными библиотечными системами, каталогом и т.д.

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

Приложение

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Анализ и совершенствование бизнес-процессов»

1. Перечень компетенций, которые формируются в процессе изучения дисциплины

После изучения дисциплины «Анализ и совершенствование бизнес-процессов» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

- способностью самостоятельно осуществлять подготовку заданий и разрабатывать проектные решения с учетом фактора неопределенности, разрабатывать соответствующие методические и нормативные документы, а также предложения и мероприятия по реализации разработанных проектов и программ (ПК-5);
- способностью анализировать и использовать различные источники информации для проведения экономических расчетов (ПК-9);
- способностью составлять прогноз основных социально-экономических показателей деятельности предприятия, отрасли, региона и экономики в целом (ПК-10).

2. Показатели и критерии оценивания, шкала оценивания

От студентов требуется обязательное посещение лекций и семинарских занятий, участие в аттестационных испытаниях, активная работа на семинарах.

Положительная оценка ставится студенту:

- при полном раскрытии вопросов билета;
- при условии сдачи контрольной работы;
- решения необходимого количества задач из банка заданий.

предполагает:

- наличие системы знаний по предмету;
- умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком;
- владение специализированной терминологией;
- знание основных приемов работы с бизнес-процессами;
- умение использовать полученные знания при решении практических задач.


Шкала оценивания:

– оценка «отлично» выставляется, если даны правильные и четкие ответы на вопросы билета, правильные и четкие ответы на дополнительные вопросы, продемонстрирована способность формировать и обоснованно отстаивать собственное мнение;

– оценка «хорошо» выставляется, если даны правильные, но не всегда полные ответы на вопросы билета, дополнительные вопросы; возникают трудности в формировании обоснованного собственного мнения;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если даны правильные, но не полные ответы на вопросы билета, возникают проблемы при ответе на дополнительные вопросы, проблемы при формировании собственного мнения;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если ответы на основные вопросы даны в объеме менее 50%, ответы на дополнительные вопросы вызывают большие затруднения (практически не верны).

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков

Список вопросов

1. Процессный подход к управлению организацией.
2. Этапы типового проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов организации.
3. Цели построения системы бизнес-процессов.
4. Система показателей для управления процессами.
5. Регламентация и документирование бизнес-процессов.
6. Организация управленческих циклов.
7. SWOT-анализ процесса.
8. Анализ процесса по отношению к типовым требованиям.
9. Анализ системы управления процессами: зоны безответственности.
10. Анализ системы управления процессами: пересечение ответственности.
11. Анализ системы управления процессами: барьеры на пути процессов.
12. Анализ системы управления процессами: фрагментарность управления.
13. Анализ системы управления процессами: «вертикальные колодцы».
14. Анализ выполнения процессов: потери.
15. Анализ выполнения процессов: сокращение времени выполнения процесса.
16. Анализ выполнения процессов: изменение технологии процесса.
17. Анализ выполнения процессов: изменение ресурсов процесса.
18. Анализ выполнения процессов: поиск «узких» мест.
19. Инструменты анализа проблем в процессах.
20. Методы генерации идей.
21. Бенчмаркинг.
22. Эталонная 13-процессная модель.
23. Организационные инструменты совершенствования.
24. Статистический контроль процессов.
25. «6 сигм» и DMAIC-проекты.
26. Структурные инструменты совершенствования.
27. Использование системы KPI-показателей для контроля и улучшения процесса.
28. «Бережливое производство»