

ГОУ ВПО РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ

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



УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Сандоян Э.М.

“40” 20 августа 2021 г.

Институт: Экономике и Бизнеса

**Кафедра: Математических методов и информационных
технологий в экономике и бизнесе**

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

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

Дисциплина: Б1.Б.04 Управление бизнес-процессами

Для магистерских программ:

Магистерская программа: Бизнес-инжиниринг

Направление: Менеджмент (38.04.02)

Форма обучения: очная

ЕРЕВАН 2021

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.

Связь с другими дисциплинами. «Управление бизнес-процессами» развивается в тесной взаимосвязи с экономическими, финансовыми и с некоторыми математическими и техническими науками, методологические инструменты которых позволяют системным образом исследовать сложнейшие управленческие отношения.

Требования к исходным уровням знаний и умений магистрантов для прохождения дисциплины. Изучению дисциплины "Управление бизнес-процессами" предшествует освоение следующих дисциплин: "Банковское дело", "Теория финансов", "Рынок банковских услуг", "Международные валютные финансовые институты". Дисциплина выступает базой для научно-исследовательской работы.

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-процессами» - подготовка специалистов в области управления информационными технологиями, ИТ-континга, 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:

(ОК-2) - действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

(ОК-3) - готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала

(ОПК-2) - готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

(ПК-1) - способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями

(ПК-2) - способностью разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию

(ПК-3) - способностью использовать современные методы управления корпоративными финансами для решения стратегических задач

(ПК-10) - способностью разрабатывать учебные программы и методическое обеспечение управленческих дисциплин, а также применять современные методы и методики в процессе их преподавания

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

Общая трудоемкость дисциплины «Управление бизнес-процессами» – 288 академических часов (8 академических кредита). Курс рассчитан на 36 часов лекций и 36 часов

практических занятий, а также на 216 часов самостоятельной работы студентов, которая будет заключаться в выполнении домашних заданий.

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.:	288	288	
1.1. Аудиторные занятия, в т. ч.:	72	72	
1.1.1. Лекции	36	36	
1.1.2. Практические занятия	36	36	
1.2. Самостоятельная работа	216	216	
1.3. Контактные			
2. Форма итогового контроля: Экзамен/Зачет	Экзамен	Экзамен	

Содержание дисциплины

Разделы и темы дисциплины	Всего часов	Лекции, часов	Практ. занятия, часов
1			
Описание и классификация бизнес процессов	8	4	4
Совершенствование бизнес-процессов. Применение моделей совершенствования.	8	4	4
Этапы документирования бизнес-процессов	8	4	4
Как измерять показатели бизнес-процессов	8	4	4
Разработка критериев и инструментов для самооценки и улучшения бизнес-процессов	8	4	4
Применение методов и инструментов совершенствования	8	4	4
Выявление и анализ проблем с помощью организационных инструментов	8	4	4
Организационные и структурные инструменты совершенствования бизнес-процессов	16	8	8
ИТОГО	72	36	36

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

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
	М1	М2	М3	М1	М2	М3		
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)								Экзамен , 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.

6. Методический блок

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.