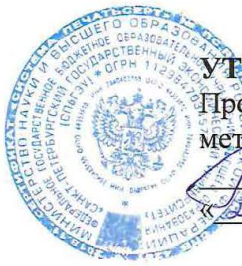
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«28» августа 2020 г.

ПРОЕКТИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.03.01 Экономика
Направленность (профиль) программы	Инженерная экономика в отраслях
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.э.н., доцент Стельмашонок В.Л.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 5
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 8
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 9
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 10
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 10
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 11
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 11
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 12

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

Учебная дисциплина «Проектирование бизнес-процессов» формирует современные базовые знания, умения и сформировать компетенции в области построения системы управления организацией на основе процессного подхода.

Дисциплина направлена на знакомство с методологией проектирования бизнес-процессов, получение устойчивых навыков работы с современными инструментами и методиками проектирования в данной предметной области.

Задачи:

- формирование знаний по сложившейся в отечественной и зарубежной практике терминологии в области проектирования бизнес-процессов;
- выработка умений, позволяющих применять полученные знания к решению вопросов проектирования конкретных бизнес процессов по отдельности и в сетевом варианте;
- овладение методологией и навыками построения бизнес-процессов с использованием самых популярных нотаций в среде современных средств визуального моделирования;
- представление об основных типах проблем процессного подхода к управлению, а также понимание сложности совмещения процессного и функционально-иерархического подходов к управлению.

Содержание курса построено исходя из необходимости освоения теоретических основ и прикладных методов моделирования бизнес-процессов в профессиональной области управления предприятием.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ОД «Проектирование бизнес-процессов» относится к вариативной части Блока 1 РУП ОПОП, и является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	**Уровень освоения компетенции**	**Планируемые результаты обучения (показатели освоения компетенции)**
1	**2**	**3**
ПК-11 *способностью критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий*	Первый уровень (пороговый) (ПК-11) – 1	**Знать:** содержание понятийно-категориального аппарата, принципы построения, описания и анализа бизнес-процессов организации, требования к информационным технологиям со стороны менеджмента организаций, с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий **З1 (ПК-11);** **Уметь:** быстро находить решения стандартных типовых задач управления; проектировать управленческие решения по алгоритмам; использовать методы и технологии проектирования бизнес-процессов; находить оптимальные решения нестандартных задач управления; оценивать и выбирать альтернативные варианты решения; осуществлять планирование по реализации выбранного варианта решения **У1 (ПК-11);** **Владеть:** навыками оценки информации, необходимой для анализа бизнес-процессов; организации проектирования бизнес-процессов с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий; планирования и контроля за их реализацией **В1 (ПК-11);**

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 6 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины «Проектирование бизнес-процессов» по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
	Контактная работа			СРО	
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР		

1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
Тема 1. Функциональный и процессный подходы к управлению организацией: теория и практика	4	4		10	Текущий контроль
Тема 2. Построение системы бизнес-процессов организации	6	4		10	Рубежный контроль
Тема 3. Процессный подход на уровне бизнеса: методика построения схем цепочек создания ценности (ЦСЦ)	6	4		10	Текущий контроль
Тема 4. Описание процессов с помощью моделей потоков работ (work flow)	6	4		10	Рубежный контроль
Тема 5. Выбор нотации описания бизнес-процессов	6	4		10	Текущий контроль
Тема 6. Методологии описания и анализа бизнес-процессов	6	8		12	Текущий контроль
Тема 7. Практика внедрения процессного подхода к управлению: регламентация и управление процессами	6	4		10	Текущий контроль
Всего по дисциплине:	**40**	**32**		**72**	**Экзамен**

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Функциональный и процессный подходы к управлению организацией: теория и практика

Эволюция бизнеса. Системы управления организацией. Аргументация перехода к процессному управлению организацией. Основные группы процессов. Определение бизнес-процесса. Методология описания бизнес-процессов. Понятие «сеть бизнес-процессов организации». Термины и определения процессного подхода к управлению. Процессный подход и современные системы управления организацией. Ситуация с теорией. Проблема внедрения процессного подхода. Причины неудач проектов моделирования и реорганизации бизнес-процессов. Этапы типового проекта моделирования и реорганизации бизнес-процесса организации.

Тема 2. Построение системы бизнес-процессов организации

Цели построения системы процессов организации. Оптимизация бизнес-модели организации. Базовые принципы построения системы процессов. Методика построения системы бизнес-процессов. Типовые системы бизнес-процессов. Обеспечение эффективного межфункционального взаимодействия подразделений. Регламентация и стандартизация деятельности в виде процессов. Разработка системы показателей для управления процессами. Эффективное внедрение системы менеджмента качества. Создание основы для внедрения современных технологий управления, таких как бережливое производства, метод TPS2, метод TPM3 и прочие. Создание базы знаний о деятельности организации.

Тема 3. Процессный подход на уровне бизнеса: методика

построения схем цепочек создания ценности (ЦСЦ)

Цепочки создания ценности. Построение и детализация схем ЦСЦ. Переход от схем ЦСЦ к описанию процессов в формате потоков работ (workflow). Достоинства и недостатки методики построения схем цепочек создания ценности. Анализ цепочек создания ценности и реорганизация бизнеса компаний.

Тема 4. Описание процессов с помощью моделей потоков работ (work flow)

Бизнес-процесс как поток работ (work flow). Теоретические основы построения схем потоков работ. Различные формы представления схем потоков работ. Простые схемы потоков работ. Простое сочетание схемы и таблицы для описания потоков работ. Совмещение схемы с таблицей для описания потоков работ. Схемы «свим-лайн» («плавательные дорожки»). Схемы «свим-лайн» с указанием времени.

Тема 5. Выбор нотации описания бизнес-процессов

Понятие метода моделирования процессов. Понятие объекта и связи. Основные методологии (нотации) описания процессов. Методология IDEF0. Методология ARIS. Описание процессов при помощи блок-схем. Матричный способ описания процессов. Сравнительный анализ нотаций ARIS и IDEF. Выбор нотации для описания процессов: нотации IDEF0 и ARIS VAD5, и нотации ARIS eEPC6. Сравнение инструментальных средств моделирования ARIS Platform и.Business Studio

Тема 6. Методологии описания и анализа бизнес-процессов

Постановка целей описания бизнес-процессов. Методика структуризации целей проекта с учетом существующих проблем. Выбор методологии описания бизнес-процессов организации. Методология «ускоренного» и «полного» описания бизнес-процессов. Сравнительный анализ подходов: преимущества и недостатки. Подготовка проекта описания бизнес-процессов. Методика формирования моделей бизнес-процессов верхнего уровня. Методика проверки адекватности моделей бизнес-процессов. Методика детального описания бизнес-процессов.

Методики анализа бизнес-процессов. Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей. Диаграммы причинно-следственного анализа Исикавы (так называемые «рыбьи кости»). SWOT-анализ процесса. Анализ системы управления процессами. Анализ выполнения процессов. Ранжирование процессов на основе субъективной оценки. Анализ процессов по отношению к типовым требованиям. Визуальный анализ графических схем процесса. Измерение и анализ показателей процесса.

Тема 7. Практика внедрения процессного подхода к управлению: регламентация и управление процессами

Составляющие части процесса. Выделение процессов и назначение их владельцев. Определение выходов и входов процесса, ресурсов процесса. Базовые принципы регламентации бизнес-процессов. Регламентация процессов на различных уровнях управления. Методика регламентации процессов. Регламентация типовых процессов организации. Регламентация деятельности структурных подразделений. Регламентация процессов на операционном уровне. Документы, регламентирующие поведение процесса.

Показатели процесса. Показатели продукта. Показатели эффективности процесса. Показатели (данные) удовлетворенности клиента. Система показателей организации и методика ее разработки. Диаграмма ключевых показателей KPI. Диаграмма стратегических целей BSC.

Управление процессом. Общие положения. Управление процессом в штатной ситуации. Информация о ходе процесса и общие требования к ней. Представление информации о ходе процесса. Документирование управления процессом. Корректирующие и предупреждающие действия. Особенности управления процессом «Управление организацией». Принятие решения, основанного на фактах. Проблемы, связанные с руководством.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия
1	*2*	*3*
1.	Процессная и функциональная системы управления	ПЗ: *Тематическая дискуссия*
2.	Особенности выделения процессов в организации. Классификация процессов.	ПЗ: *Тематическая дискуссия*
3.	Анализ цепочек создания ценности и реорганизация бизнеса компаний	ПЗ: *Анализ конкретных ситуаций*
4.	Процессно-ориентированная организация	ПЗ: *Тематическая дискуссия*
5.	Инструментальные средства описания бизнес-процессов	ПЗ: *Кейс-технологии*
6.	Прикладные инструменты анализа и моделирования	ПЗ: *Анализ конкретных ситуаций*
7.	Процедура непрерывного менеджмента процессов	ПЗ: *Кейс-технологии*

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии

обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Электронный учебно-методический комплекс дисциплины «Проектирование бизнес-процессов» размещен в СДО «Moodle» на сайте СПбГЭУ de.unecon.ru.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка устного сообщения. Подготовка к экзамену
2.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к тестированию. Подготовка к экзамену
3.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка мультимедийной презентации. Подготовка к экзамену
4.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка устного сообщения. Подготовка к экзамену
5.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка устного сообщения. Подготовка к экзамену
6.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка мультимедийной презентации. Подготовка к экзамену
7.	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка индивидуальных заданий. Подготовка к экзамену

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Проектирование бизнес-процессов» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- ситуационные методы работы в мини-группах (анализ конкретных ситуаций, кейс-технологии) (тема № 3, 5, 6, 7);
- тематические дискуссии, (предполагают презентации и обсуждение докладов, подготовленных по заданной тематике) (тема № 1, 2, 4).

Тематическая дискуссия – позволяет обсуждать темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения или дебатов.

Анализ конкретных ситуаций является одним из наиболее эффективных и распространенных методов организации познавательной деятельности и предполагает анализ слушателями предложенной ситуации, возникающей при конкретном положении дел, и выработке практического

решения.

Кейс-технологии включают порядок рассмотрения, анализа кейса, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии. *Кейс* – разновидность производственной или экономической ситуации, специально сформулированной преподавателем для анализа, решения, оценки обучающимися.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Аминов, Х.И. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / Х.И.Аминов .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 80 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	основная	35	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Ротер, М. Учитесь видеть бизнес-процессы. Практика построения карт потоков создания ценности / М. Ротер, Д. Шук ; пер. Г. Муравьевой. —4-е изд. — Электрон. дан. — Москва : Альпина Паблишер, 2016. — 136 с.	дополнительная		ЭБС ZNANIUM..
Каменнова, М.С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1 : Учебник и практикум / Каменнова М. С., Крохин В. В., Машков И. В. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 282 с.	дополнительная		ЭБС Юрайт
Боброва, О.С. Основы бизнеса : учебник и практикум для академического бакалавриата / О.С.Боброва, С.И.Цыбуков, И.А.Бобров ; Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т .— Москва : Юрайт, 2019 .— 330 с. . – Имеются другие года издания. – Сведения доступны также по Интернету: ЭБС Юрайт.	дополнительная	30	ЭБС Юрайт
Фролов, Ю. В. Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Ю. В. Фролов, Р. В. Серышев ; под редакцией Ю. В. Фролова. — 2-е изд., испр. и доп. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 154 с.	дополнительная		ЭБС Юрайт
Семченко, А.А. Реорганизация и моделирование бизнес-процессов : практикум / А.А.Семченко .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2015 .— 25 с.	дополнительная	30	ЭБ OPAC.UNECON.RU.

— Сведения доступны по Интернету: opac.unecon.ru .			

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – http://elibrary.ru/defaultx.asp

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Электронная библиотечная система BOOK.ru - http://www.book.ru
2	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ - https://urait.ru
3	Электронная библиотечная система IPR BOOKS - http://www.iprbookshop.ru/
4	Электронная библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) - https://new.znanium.com

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Материально-техническое обеспечение дисциплины

№	Наименование ПО
1	Windows Professional 10/8/7.
2	Microsoft Office Professional Plus 2019/2016/2013/2010

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся

слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).