

**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:**

Директор института

Арамян Ж.Б.

“18” июля 2023 г. № 2



Институт: Экономики и Бизнеса

Кафедра: Управления и бизнеса

Автор: ст.преподаватель Амбарцумян Артур Маратович

***УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС***

Дисциплина: Управление бизнес-процессами

Для магистратуры: заочной 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-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

<b>Виды учебной работы</b>	<b>Всего часов</b>
<b>1</b>	
1. Общая трудоемкость изучения дисциплины по семестрам , в т. ч.:	<b>108</b>
1.1. Аудиторные занятия, в т. ч.:	<b>12</b>
1.1.1. Лекции	<b>4</b>
1.1.2. Практические занятия	<b>8</b>
1.2. Самостоятельная работа	<b>92</b>
1.3. Контактные	
2. Форма итогового контроля: Экзамен/Зачет	<b>зачет</b>

***Содержание дисциплины***

Разделы и темы дисциплины	Всего часов	Лекции, часов	Практ. занятия, часов
<b>1</b>			
Описание и классификация бизнес процессов	2	1	1
Совершенствование бизнес-процессов. Применение моделей совершенствования.	2	1	1
Этапы документирования бизнес-процессов	<b>1</b>		1
Как измерять показатели бизнес-процессов	<b>1</b>		1
Разработка критериев и инструментов для самооценки и улучшения бизнес-процессов	2	1	1
Применение методов и инструментов совершенствования	2	1	1
Выявление и анализ проблем с помощью организационных инструментов	1		1
Организационные и структурные инструменты совершенствования бизнес-процессов	1		1
□□□□□	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

### *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.



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
<b>Экзамен/зачет (оценка итогового контроля)</b>								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](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](http://www.idef0.ru)

[www.big.spb.ru](http://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