



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Пензенский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ПГУ»)

---

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор ПГУ

\_\_\_\_\_ А.Д.Гуляков

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины (модуля)

**«Управление бизнес-процессами и СМК»**

---

*Наименование дисциплины*

дополнительной профессиональной программы  
профессиональной переподготовки  
Президентской программы подготовки управленческих кадров  
для народного хозяйства Российской Федерации

**«Менеджмент» тип В**

---

*Наименование программы*

# 1. Общая характеристика дисциплины «Управление бизнес-процессами и СМК»

## 1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель курса – формирование теоретических знаний и практических навыков в области управления бизнес-процессами предприятия и анализа систем менеджмента качества.

Задачи курса:

- овладение понятийным и категорийным аппаратом в области управления бизнес-процессами и менеджмента качества;
- изучение методов управления бизнес-процессами ,
- получение теоретических знаний в области процессного управления,
- формирование умений проектирования бизнес-процессов,
- обретение навыков анализа бизнес-процессов и систем менеджмента качества .

Курс «Управление бизнес-процессами и СМК» ориентирован на развитие следующих компетенций слушателя:

ПК8 - Способность к управлению эффективностью организации на основе принципов процессного подхода и системы менеджмента качества,

ЦК2 - Способен решать профессиональные задачи в области использования информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).

## 1.2. Связь с другими дисциплинами

Дисциплина относится к разделу 2 «Профессиональное ядро», к блоку дисциплин, обеспечивающих экономическую и организационно-управленческую подготовку слушателя.

Курс «Управление бизнес-процессами и СМК» основан на изучении таких дисциплин, как: «Основы экономики фирмы», «Основы менеджмента», «Экономика фирмы», «Общий менеджмент», «Стратегический менеджмент».

Курс «Управление бизнес-процессами и СМК» способствует изучению таких дисциплин и курсов как: «Управление проектами», «Управление организационными изменениями», «Цифровая трансформация бизнеса», «Управление персоналом», «Современные практики управления предприятием (мини-стажировки)», «Управление эффективностью организации», «Подготовка и защита ВКР».

## 1.3. Трудоемкость изучения курса

Количество часов							
Всего	Аудиторных	В том числе		Самостоятельная работа	В том числе		Активные методы обучения
		Очные	Дистанционные		Электронное обучение	Прочая самостоятельная работа	
16	12	12		4		4	6

Форма итогового контроля: экзамен.

## 1.4. Форма обучения и форма организации образовательного процесса

Форма обучения: очно-заочная.

Программа реализуется в смешанной форме интерактивных лекций, дискуссионного семинара и разбора практических кейсов.

Активные методы обучения предусматривают решение деловой ситуации (кейса).

## 2. Формализованные (планируемые) результаты освоения дисциплины

Слушатель в результате освоения дисциплины должен обладать следующими компетенциями:

Коды компетенции	Наименование компетенции	Образовательный результат
1	2	3
ПК8 -	Способность к управлению эффективностью организации	Знать основы операционного менеджмента, теорию и международные стандарты

	<p>на основе принципов процессного подхода и системы менеджмента качества.</p>	<p>процессного управления, принципы классификации и методы структурирования процессов, методы сбора и анализа информации в процессном управлении, концепции интегрированных программных продуктов для управления бизнес-процессами, современные концепции и стандарты в области управления качеством в организации, структуру документации системы управления качеством организации и назначение основных видов документов системы управления качеством</p>
		<p>Уметь формировать и развивать систему управления качеством, проводить аудит бизнес-процессов организации, выявлять границы и зоны ответственности, заинтересованные стороны процесса, проектировать бизнес-процессы и использовать инструменты их улучшения (реинжиниринг, постоянное улучшение), в том числе лин-технологии, Шесть Сигма, циклы улучшений и др., анализировать показатели бизнес-процесса</p>
		<p>Владеть навыками исследования, проектирования и оценивания бизнес-процесса организации, отражения информации о бизнес-процессе в информационной системе организации</p>
<p>ЦК2</p>	<p>- Способен решать профессиональные задачи в области использования информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).</p>	<p>Умеет взаимодействовать посредством различных цифровых технологий и определять соответствующие цифровые средства коммуникации, обмениваться данными, информацией и цифровым контентом с другими посредством соответствующих цифровых технологий</p>
		<p>Умеет использовать цифровые инструменты и технологии для совместной работы, а также для совместного производства ресурсов и знаний</p>
		<p>Знает правила и нормы поведения в процессе использования цифровых технологий и коммуникации в цифровых средах, умеет адаптировать коммуникационные стратегии к конкретной аудитории</p>
		<p>Умеет создавать и редактировать цифровой контент в разных форматах, модифицировать и повышать качество информации и контента, интегрировать их в единую совокупность знаний для создания нового контента</p>

### 3. Содержание программы дисциплины

#### 3.1. Перечень тем и их трудоемкость

№ п/п	Наименование дисциплин	ОТ, час	Аудиторные/ дистанционные занятия, час.				СРС, час.	
			Лк	ПЗ		из них Акт	Эл	Пр
				См	Дист			
1	Тема 1. Понятие и виды бизнес-процессов	2	2					
2	Тема 2. Показатели бизнес-процессов	2	2					
3	Тема 3. Методы анализа и оптимизации бизнес-процессов	2	2					
4	Решение деловой ситуации (кейса): «Разработка бизнес-процесса и показателей его оценки для заданной управленческой проблемы»	2		2		2		
5	Решение деловой ситуации (кейса): «Анализ атрибутов заданного бизнес-процесса»	2		2		2		
6	Решение деловой ситуации (кейса): «Анализ действующего бизнес-процесса своего предприятия»	6		4		2		4
<b>ИТОГО</b>		<b>16</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
По плану		16	12		0	6	0	4
<b>Форма контроля</b>		<b>экзамен</b>						
<p>Пояснения к сокращениям и формы проведения занятий:</p> <p><b>ОТ</b> – общая трудоемкость,  <b>Лк</b> – интерактивные лекционные занятия в традиционной форме с использованием мультимедийных презентаций, а также в форме проблемных дискуссий,  <b>ПЗ</b> – практические занятия,  <b>См</b> – практические занятия в синхронной форме в виде разбора практических ситуаций и решения задач,  <b>Дист</b> – практические занятия в дистанционной форме,  <b>Акт</b> – активные методы обучения (решение деловой ситуации – кейса),  <b>СРС</b> – самостоятельная работа слушателя,  <b>Эл</b> – самостоятельная работа в электронной форме асинхронно,  <b>Пр</b> – прочая самостоятельная работа слушателей (самостоятельное изучение литературы, рабочих тетрадей, подготовка к промежуточному и итоговому тестированию и пр.)</p>								

### 3.2. Содержание программы дисциплины

№ п/п	Наименование тем	Содержание
1	Тема 1. Понятие и виды бизнес-процессов	Сущность процессного подхода к управлению. Понятие бизнес-процесса. Виды бизнес-процессов. Структурная схема процесса. Границы процесса. Спецификация на входы и выходы процесса. Технология выполнения процесса. Окружение процесса. Стабильность и воспроизводимость процесса. Вариации процесса.
	Практическое занятие	Не предусмотрено
	Самостоятельная работа слушателя	Изучение учебно-методических источников [1-3] и электронных ресурсов [1-3]
2	Тема 2. Показатели бизнес-процессов	Параметры бизнес-процессов. Оценка эффективности бизнес-процессов. Методы регламентации процессов предприятия. Затраты ресурсов на выполнение процессов. Результаты выполнения бизнес-процессов.
	Практическое занятие	Не предусмотрено
	Самостоятельная работа слушателя	Изучение учебно-методических источников [1,3, 5] и электронных ресурсов [1-2]
3	<b>Тема 3. Методы анализа и оптимизации бизнес-процессов</b>	Организация управления бизнес-процессами. Описание и регламентация процессов. Запуск цикла PDCA. Автоматизация процессного управления. Оперативное управление процессом. Планирование процессов. Мониторинг процесса. Совершенствование процесса на основе цикла PDCA.
	Практическое занятие	Решение кейсов: - Проектирование бизнес-процесса для заданной хозяйственной ситуации; - Анализ атрибутов заданного бизнес-процесса; - Анализ показателей заданного бизнес-процесса.
	Самостоятельная работа слушателя	Изучение учебно-методических источников [2,5] и электронных ресурсов [1-2]
4	<b>Решение деловой ситуации (кейса): «»</b>	Консультирование по вопросам применения
	Практическое занятие	Кейс «» - Задание:
	Самостоятельная работа слушателя	Изучение электронных ресурсов [1, 3, 5, 12-14] Изучение учебно-методических источников [1, 3, 5, 12-14] и электронных ресурсов [1-2, 7-8]
Используемые образовательные технологии		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Лекции - с использованием мультимедийных технологий в формате файлов презентаций;</li> <li>2) Дискуссии по темам проектных заданий при проведении лекционных и практических занятий;</li> <li>3) Практические занятия - решение профессиональных задач и метод кейсов (решение деловой ситуации), с представлением результатов решения кейса в виде защиты отчета;</li> <li>4) Участие в разработке и реализации проектов оценки компании во внеаудиторной деятельности по индивидуальному проектному заданию.</li> </ol>

### 3.3. Описание системы контроля и примеры форм контроля результатов обучения

Для прохождения итоговой аттестации по курсу слушатель должен представить отчет о решении кейса.

Решение деловой ситуации (кейса) предполагает описание действующего бизнес-процесса конкретного предприятия, его анализ с помощью изученных методов и предложение путей совершенствования процесса.

Экзамен проводится по курсу проводится в форме тестирования.

Тест для проверки знаний (примерный):

1. Методология SADT является примером:
  - a) Функционально-модульного (структурного) подхода к проектированию ИС
  - b) Объектно-ориентированного
  - c) Канонического проектирования
2. Выберите правильный вариант, описывающий интерфейсы с функциями вне системы (функциональные стрелки) для описания основного блока при построении SADT-модели:
  - a) Правление, результаты, документы, программы
  - b) Управление, вход, выход, механизмы
  - c) Цели, задачи, управление, процессы
3. Декомпозиция это - ... :
  - a) Процесс проектирования ИС
  - b) Способ обследования предметной области
  - c) Постепенное разбиение системы на функциональные подсистемы, подфункции, задачи и т.д.
4. Программные средства, автоматизирующие ту или иную совокупность процессов ЖЦ ПО называются:
  - a) DFD диаграммами потоков данных
  - b) ERP системами
  - c) CASE-средствам
5. Объектно-ориентированный подход в отличие от функционального подхода к проектированию ИС:
  - a) Использует функциональную декомпозицию
  - b) Описывает модель, состоящую из функций, связанных между собой как «часть-целое»
  - c) Описывает объект как объединение атрибутивных данных и поведения
6. Структурный подход в отличие от объектно-ориентированного подхода к проектированию ИС:
  - a) Выстраивает иерархию с использованием 2ух отношений: композиции и наследования
  - b) Описывает модель, состоящую из функций, связанных между собой как «часть-целое»
  - c) Описывает объект как объединение атрибутивных данных и поведения
7. Основными понятиями этого подхода к проектированию ИС являются: объект, абстракция, класс, наследование:
  - a) Функционально-модульного (структурного) подхода к проектированию ИС
  - b) Объектно-ориентированного
  - c) Канонического проектирования
8. Полиморфизм – это ...
  - a) Принцип, в соответствии с которым содержание внутреннего устройства элементов системы должно быть скрыто друг от друга
  - b) Принцип построения элементов модели так, чтобы они могли принимать различные внешние формы и функциональность в зависимости от обстоятельств
  - c) Принцип, в соответствии с которым знание об общей категории разрешается применять для более узкой
9. Инкапсуляция – это ...
  - a) Принцип, в соответствии с которым содержание внутреннего устройства элементов системы должно быть скрыто друг от друга
  - b) Принцип построения элементов модели так, чтобы они могли принимать различные внешние формы и функциональность в зависимости от обстоятельств
  - c) Принцип, в соответствии с которым знание об общей категории разрешается применять для более узкой
10. Принцип, в соответствии с которым знание об общей категории разрешается применять для более узкой называется:
  - a) Полиморфизм
  - b) Абстракция
  - c) Наследование

#### **4. Условия реализации программы**

##### **4.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Очные занятия проводятся в аудиториях кафедры «Экономика и финансы» (9 уч. корпус), оборудованных компьютерной и проекционной техникой. Очные и дистанционные занятия могут проводиться на базе регионального ресурсного центра, также располагающего аудиториями, оборудованными компьютерной и проекционной техникой.

Для электронного обучения и обучения с использованием дистанционных образовательных технологий, а также самостоятельной работы с учебными материалами, в Электронной информационно-образовательной среде ПГУ (ЭИОС ПГУ – <https://lk.pnzgu.ru>) создается электронный курс по программе, слушатели регистрируются в ЭИОС ПГУ и им выдаются персональные логины и пароли.

#### 4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

##### Перечень основной и дополнительной рекомендуемой литературы:

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы	Количество экземпляров
Основная литература		
1	Операционный менеджмент [Текст] : учебник / С. Э. Пивоваров [и др.]. - СПб. : Питер, 2011. - 544 с. : ил. - (Учебник для вузов). - ISBN 978-5-49807-750-5	100
2	Производственный менеджмент [Текст] : учебник / А. О. Блинов [и др.] ; под ред. А. Н. Романова, В. Я. Горфинкеля, М. М. Максимцова. - М. : Проспект, 2014. - 400 с. : ил. - ISBN 978-5-392-12299 :	20
3	Ильдеменов С.В. Операционный менеджмент [Текст] : учебник / Ильдеменов С.В., Ильдеменов А.С., Лобов С.В. - М. : Инфра-М, 2005. - 337 с. : ил. - (Учебник для программ MBA).	5
4	Ильдеменов, С. В. Операционный менеджмент : учебник / С. В. Ильдеменов, А. С. Ильдеменов, С. В. Лобов. - М. : ИНФРА-М, 2007. - 337 с. : ил. - (Учебник для программы MBA).	3
5	Репин, Владимир Владимирович. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. - 6-е изд. - М. : Стандарты и качество, 2008. - 408 с.с. : ил. - (Практический менеджмент).	5
Дополнительная литература		
6	Бримсон, Джеймс. Процессно-ориентированное бюджетирование. Внедрение нового инструмента управления стоимостью компании / Дж. Бримсон, Дж. Антонс; под общ. ред. В. В. Неудачина, пер. с англ. В. Д. Горюновой. - М. ; СПб. : Вершина, 2007. - 336 с. : ил. - ISBN 5-9626-0255-2	5
7	Веснин, Владимир Рафаилович. Менеджмент [Текст] : учебник / В. Р. Веснин. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Проспект, 2014. - 616 с. : ил. - ISBN 978-5-392-12196-0	20
8	Веснин, Владимир Рафаилович. Менеджмент в вопросах и ответах [Текст] : учебное пособие / В. Р. Веснин. - М. : Проспект, 2014. - 176 с. : ил. - ISBN 978-5-392-11513-6	20
9	Организация производства и управление предприятием [Текст] : учебник / О. Г. Туровец [и др.] ; под ред. О. Г. Туровца. - 2-е изд. - М. : ИНФРА-М, 2009. - 544 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-002153-9 :	100

##### Электронно-библиотечные системы:

№ п/п	Наименование и краткая характеристика электронных изданий и информационных баз данных
1	УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ: СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ. Монография

	<p>Научная школа: Национальный исследовательский университет "Высшая школа экономики" (НИУ ВШЭ) (г. Москва)  Громов А.И., Фляйшман А., Шмидт В. Страниц: 367 Год: 2016  ISBN: 978-5-9916-6025-9  Доступно через ЭБС ЮРАЙТ <a href="https://www.biblio-online.ru/">https://www.biblio-online.ru/</a></p>
2	<p>ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА. Учебник для бакалавров  Научная школа: Государственный университет управления (г. Москва)  Иванов И.Н. - Отв. ред. Страниц: 574 Год: 2019 / Гриф УМО  ISBN: 978-5-9916-3647-6  Доступно через ЭБС ЮРАЙТ <a href="https://www.biblio-online.ru/">https://www.biblio-online.ru/</a></p>
3	<p>ЛОГИСТИКА ПРОИЗВОДСТВА: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА. Учебник для бакалавров  Научная школа: Государственный университет управления (г. Москва)  Аникин Б.А. - Отв. ред. Страниц: 454 Год: 2019 / Гриф УМО  ISBN: 978-5-9916-3390-1  Доступно через ЭБС ЮРАЙТ <a href="https://www.biblio-online.ru/">https://www.biblio-online.ru/</a></p>
4	<p>ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ. Учебное пособие для бакалавриата и магистратуры  Научная школа: Национальный исследовательский Томский политехнический университет (г.Томск)  Воробьева И.П., Селевич О.С. Страниц: 191 Год: 2019 / Гриф другой организации  ISBN: 978-5-9916-7027-2  Доступно через ЭБС ЮРАЙТ <a href="https://www.biblio-online.ru/">https://www.biblio-online.ru/</a></p>
	<p>УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ. Учебник и практикум для академического бакалавриата  Научная школа: Государственный университет управления (г. Москва)  Коротков Э.М., Жернакова М.Б., Кротенко Т.Ю. Страниц: 278 Год: 2019 / Гриф УМО  ISBN: 978-5-9916-4171-5  Доступно через ЭБС ЮРАЙТ <a href="https://www.biblio-online.ru/">https://www.biblio-online.ru/</a></p>

**Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

1. ПК MS Excel, MS Office, Power Point

**Методические и учебные материалы по курсу (в ЭИОС):**

-



**5. Разработчик программы**

к.э.н., доцент каф. «ЭиФ» ПГУ

\_\_\_\_\_ А.А. Шачнев

СОГЛАСОВАНО:

Директор МРЦПКиДО

\_\_\_\_\_ В.В. Сазонов