

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Бизнес-процессы и внутрикорпоративное взаимодействие Б1.В.ДВ.6

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Бизнес-аналитика в управленческой деятельности

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Лукишина Л.В.

Рецензент(ы):

Анисимова Т.Ю.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Мельник А. Н.

Протокол заседания кафедры No _____ от "____" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No _____ от "____" _____ 201__ г

Регистрационный No 949972917

Казань
2017

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Лукишина Л.В. кафедра инноваций и инвестиций Институт управления, экономики и финансов, llukishina@mail.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью изучения данной дисциплины является освоение понятия бизнес-процессов, получение знаний в области управления бизнес-процессами.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.6 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Для изучения дисциплины требуются знания по курсам экономического содержания и некоторым курсам по разработке и использованию информационных систем, предусмотренным учебным планом направления 'Менеджмент'. Знания и навыки, полученные при изучении курса 'Бизнес-процессы и внутрикорпоративное взаимодействие' могут быть использованы студентами в рамках производственной практики и при написании выпускной квалификационной работы.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-5 (профессиональные компетенции)	владением навыками составления финансовой отчетности с учетом последствий влияния различных методов и способов финансового учета на финансовые результаты деятельности организации на основе использования современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем
ПК-14 (профессиональные компетенции)	умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета
ПК-13 (профессиональные компетенции)	умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- содержание общенаучных и конкретных методов управления бизнес-процессами;
- методологии описания деятельности;
- методики описания различных предметных областей деятельности.

2. должен уметь:

- использовать инструментарий для моделирования бизнес-процессов;
- анализировать бизнес-процессы, используя для этого различные методы;

- осуществлять управленческие функции в рамках проектов и программ по совершенствованию бизнес-процессов.

3. должен владеть:

- представлением о процессном подходе и процессно-ориентированной организации;
- представлением о теоретических основах управления процессами.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- применять полученные теоретические знания на практике.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 5 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Тема 1. Предпосылки формирования новых подходов к организации деятельности предприятия.	5	1-2	4	4	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Тема 2. Понятие бизнес-процесса.	5	3-4	4	6	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Тема 3. Процессный подход и процессно-ориентированная организация.	5	5-6	6	4	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Тема 4. Теоретические основы управления бизнес-процессами.	5	7-8	4	4	0	Контрольная работа

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
5.	Тема 5. Тема 5. Основные подходы к оценке бизнес-процессов и качества внутрикорпоративного взаимодействия.	5	9-10	4	6	0	Письменное домашнее задание
6.	Тема 6. Тема 6. Совершенствование внутрикорпоративного управления.	5	11-12	4	4	0	Устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	Экзамен
	Итого			26	28	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Тема 1. Предпосылки формирования новых подходов к организации деятельности предприятия.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Использование новых подходов к организации деятельности предприятия. Недостатки функционального управления предприятием. Основы использования системного подхода к совершенствованию деятельности организации.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Эволюция организационной структуры компании "Oticon".

Тема 2. Тема 2. Понятие бизнес-процесса.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Понятие бизнес-процесса. Свойства бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов. Основные элементы процесса. Понятие сети бизнес-процессов.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Перепроектирование бизнес-процессов в компании "AT&T" .

Тема 3. Тема 3. Процессный подход и процессно-ориентированная организация.

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Понятие процессного подхода. Сравнительная характеристика процессного и функционального подходов в организации деятельности предприятия. Управление бизнес-процессами. BPM. Отражение процессного подхода в международных стандартах.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Построение системы управления качеством компании "Ford".

Тема 4. Тема 4. Теоретические основы управления бизнес-процессами.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Цикл Деминга (PDCA-цикл). Японские подходы к улучшению бизнес-процессов. Концепция улучшения бизнес-процессов. Методика быстрого анализа решения (FAST), бенчмаркинг процесса. Перепроектирование процесса, реинжиниринг процесса.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Применения принципов реинжиниринга бизнес-процессов при реор-ганизации поставок в компании "Ford".

Тема 5. Тема 5. Основные подходы к оценке бизнес-процессов и качества внутрикорпоративного взаимодействия.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Разработка системы оценки. Интерпретация результатов измерений. Направленность изменений уровня эффективности внутрикорпоративных бизнес-процессов. Тестирование критериев выполнения внутрикорпоративных бизнес-процессов.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Индикаторы эффективности услуг внутрикорпоративного управления. Поставки во времени, время поставки, приспособляемость к переменам, низкая цена, согласованное качество, рентабельность, эффективный обмен информации, согласованно-эффективное время предоставление услуг итд.

Тема 6. Тема 6. Совершенствование внутрикорпоративного управления.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Совершенствование предоставления услуг внутрикорпоративного управления: определение приоритета усилий, уяснение сути процесса и проблемы, анализ проблемы, генерация идей совершенствования. Масштаб перемен. Потребности во времени и ресурсах.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Выявление критического инцидента в совершенствовании услуг внутрикорпоративного управления.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Тема 1. Предпосылки формирования новых подходов к организации деятельности предприятия.	5	1-2	подготовка к устному опросу	12	устный опрос
2.	Тема 2. Тема 2. Понятие бизнес-процесса.	5	3-4	подготовка к устному опросу	12	устный опрос
3.	Тема 3. Тема 3. Процессный подход и процессно-ориентированная организация.	5	5-6	подготовка к устному опросу	12	устный опрос
4.	Тема 4. Тема 4. Теоретические основы управления бизнес-процессами.	5	7-8	подготовка к контрольной работе	12	контрольная работа
5.	Тема 5. Тема 5. Основные подходы к оценке бизнес-процессов и качества внутрикорпоративного взаимодействия.	5	9-10	подготовка домашнего задания	12	письменное домашнее задание

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
6.	Тема 6. Тема 6. Совершенствование внутрикорпоративного управления.	5	11-12	подготовка к устному опросу	12	устный опрос
	Итого				72	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В соответствии с требованиями ФГОС удельный вес занятий, проводимых в активных и интерактивных формах, составляет не менее 40% аудиторных занятий. Так, в процессе изучения данной дисциплины студенты разбирают практические ситуации, решают предлагаемые кейсы.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Тема 1. Предпосылки формирования новых подходов к организации деятельности предприятия.

устный опрос , примерные вопросы:

Использование новых подходов к организации деятельности предприятия. Недостатки функционального управления предприятием. Основы использования системного подхода к совершенствованию деятельности организации.

Тема 2. Тема 2. Понятие бизнес-процесса.

устный опрос , примерные вопросы:

Понятие бизнес-процесса. Свойства бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов. Основные элементы процесса. Понятие сети бизнес-процессов.

Тема 3. Тема 3. Процессный подход и процессно-ориентированная организация.

устный опрос , примерные вопросы:

Понятие процессного подхода. Сравнительная характеристика процессного и функционального подходов в организации деятельности предприятия. Управление бизнес-процессами. BPM. Отражение процессного подхода в международных стандартах.

Тема 4. Тема 4. Теоретические основы управления бизнес-процессами.

контрольная работа , примерные вопросы:

Сравнительная характеристика различных эталонных и референтных моделей. Эталонная 13-процессная модель процессов. Эталонная модель оценки и аттестации процессов жизненного цикла программных средств и информационных систем по ИСО/МЭК ТО 15504. Референтная модель SAP/R3. Модель eTOM (Enhanced Telecom Operations Map). Модель SCOR (The Supply-Chain Operations Reference-model). Модель APQC PCF (American Productivity and Quality Center Process Classification Framework). Построение моделей бизнес-процессов различных компаний.

Тема 5. Тема 5. Основные подходы к оценке бизнес-процессов и качества внутрикорпоративного взаимодействия.

письменное домашнее задание , примерные вопросы:

Разработать системы оценки бизнес-процессов на примере любой компании по выбору студента.

Тема 6. Тема 6. Совершенствование внутрикорпоративного управления.

устный опрос , примерные вопросы:

Выявление критического инцидента в совершенствовании услуг внутрикорпоративного управления. Обсуждение

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

1. Специфика современных проблем управления
2. Недостатки функционального управления
3. Эволюция организационных структур
4. Рассмотрение организации как системы
5. Свойства социально-экономической системы
6. Классификация систем
7. Системный анализ
8. Определения бизнес-процесса
9. Свойства бизнес-процесса
10. Понятие бизнес-процесса
11. Классификация бизнес-процессов (по уровню значимости, структуре, назначению)
12. Классификация бизнес-процессов (по отношению к клиентам, уровню подробности рассмотрения, уровню сложности)
13. Элементы бизнес-процесса
14. Понятие процессного подхода
15. Управление бизнес-процессами. BPM
16. Отражение процессного подхода в международных стандартах
17. Принципы качества Деминга
18. Цикл Деминга (PDCA-цикл)
19. Японские подходы к улучшению бизнес-процессов
20. Концепция улучшения бизнес-процессов. Методика быстрого анализа решения (FAST), бенчмаркинг процесса
21. Концепция улучшения бизнес-процессов. Перепроектирование процесса, реинжиниринг процесса
22. Оценка бизнес-процессов и качества внутрикорпоративного взаимодействия.
23. Разработка системы оценки.
24. Направленность изменений уровня эффективности внутрикорпоративных бизнес-процессов.
25. Тестирование критериев выполнения внутрикорпоративных бизнес-процессов.
26. Индикаторы эффективности внутрикорпоративного управления.
27. Совершенствование внутрикорпоративного управления:
определение приоритета усилий, уяснение сути процесса и проблемы, анализ проблемы, генерация идей совершенствования.
28. Выявление критического инцидента в совершенствовании внутрикорпоративного управления.

7.1. Основная литература:

Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 319 с. // <http://znanium.com/bookread2.php?book=489829>

Исаев Р.А. Секреты успешных банков: бизнес-процессы и технологии / Р. А. Исаев. - М.: ИНФРА-М, 2012 - 260 с. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=358138>

Исаев Р.А. Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг / Р.А. Исаев. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 400 с. <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=224246>

Лычкина Н.Н. Имитационное моделирование экономических процессов: Учебное пособие / Н.Н. Лычкина. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 254 с.
<http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=233661>

Ляндау Ю.В. Теория процессного управления: Монография / Ю.В. Ляндау, Д.И. Стасевич. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 118 с. <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=375981>

Гусева Е.Н. Имитационное моделирование экономических процессов в среде Arena [Электронный ресурс] : Учеб.-метод. пособ. / Е. Н. Гусева. - 2-е изд., стереотип. - М. : Флинта, 2011. - 132 с. <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=406038>

7.2. Дополнительная литература:

Ильдеменов С.В. Операционный менеджмент: Учебник / С.В. Ильдеменов, А.С. Ильдеменов, С.В. Лобов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 337 с.
<http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=448946>

Брагина З.В. Информационная модель сбалансированных показателей бизнес-функций / З. В. Брагина, В. Н. Ершов, А. В. Смирнов. - Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2009. - 205 с.
<http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=453662>

Переверзев М.П. Предпринимательство и бизнес: Учебник / М.П. Переверзев, А.М. Лулева; Под ред. М.П. Переверзева. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 176 с.
<http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=142470>

Журнал "Вестник экономики, права и социологии" // http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26558

Журнал "Вестник экономической интеграции" // http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26113

Журнал "Вопросы управления" // http://elibrary.ru/title_about.asp?id=37595

Журнал "Вопросы экономики" // http://elibrary.ru/title_about.asp?id=7715

Журнал "Вопросы экономики и права" // http://elibrary.ru/title_about.asp?id=28563

"Журнал новой экономической ассоциации" // http://elibrary.ru/title_about.asp?id=29021

"Журнал экономической теории" // http://elibrary.ru/title_about.asp?id=25295

7.3. Интернет-ресурсы:

Официальный сайт журнала "Менеджмент в России и за рубежом" - <http://www.mevriz.ru/>

Официальный сайт журнала "Российский экономический журнал" - <http://lib.ieie.nsc.ru/Magazin/Rr5.htm>

Официальный сайт журнала "Экономические стратегии" - <http://www.inesnet.ru/magazine/>

Официальный сайт журнала "Эксперт" - <http://expert.ru/expert/>

Официальный сайт экономического журнала Высшей школы экономики - http://www.hse.ru/journals/journals_econom.shtml

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Бизнес-процессы и внутрикорпоративное взаимодействие" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Проекционное оборудование, используемое для проведения презентаций.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Бизнес-аналитика в управленческой деятельности.

Автор(ы):

Лукишина Л.В. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Анисимова Т.Ю. _____

"__" _____ 201__ г.