

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«28» 06 2022 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.11**

Управление кросс-функциональными бизнес-процессами организации

Учебный план: 2022-2023 38.03.02 ИБК Управ мал бизнесом ОО №1-1-63.plx

Кафедра: **29** Менеджмента

Направление подготовки:  
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Управление малым бизнесом  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия					
7	УП	17	17	73,75	0,25	3	Зачет
	РПД	17	17	73,75	0,25	3	
8	УП	18	18	71,75	0,25	3	Зачет
	РПД	18	18	71,75	0,25	3	
Итого	УП	35	35	145,5	0,5	6	
	РПД	35	35	145,5	0,5	6	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 970

Составитель (и):

кандидат экономических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Шульгина Людмила  
Анатольевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой менеджмента

\_\_\_\_\_

Титова Марина  
Николаевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Титова Марина  
Николаевна

Методический отдел:

\_\_\_\_\_

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области функционального и процессного подходов к управлению.

**1.2 Задачи дисциплины:**

Сформировать навыки в сфере процессного управления для повышения эффективности процесса подразделения, организации

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Теория организации

Методы принятия управленческих решений

Математика

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПК-7: Способен осуществлять моделирование кросс-функционального процесса организации или административного регламента в малом бизнесе</b>
<b>Знать:</b> кросс-функциональную структуру основных бизнес-процессов организации
<b>Уметь:</b> распределять функции и ответственность между подразделениями организации для обеспечения достижения целей кросс-функционального процесса
<b>Владеть:</b> – способностью разрабатывать административные регламенты по управлению бизнес-процессами организации

## 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Сущность, цели, задачи и показатели бизнес-процессов	7					О,Д
Тема 1. Основы теории управления бизнес - процессами. Практическое занятие- Понятие бизнес-процесса		2	2	8	ИЛ	
Тема 2. Классификация процессов Вход процесса, выход процесса, границы процесса, границы входа и выхода процесса		3	3	8	ИЛ	
Раздел 2. Виды бизнес-процессов						О,Д
Тема 3. Функциональный подход у управлению организацией Кросс-функциональная организационная структура компаний. Внутрифирменные заказчики, получатели результатов бизнес-процессов. Практическое занятие- Межфункциональные бизнес-процессы		2	2	15,75	ИЛ	
Тема 4. Обеспечивающие бизнес-процессы Поддерживающие процессы. Ресурсные процессы. Практическое занятие- Процессы преобразования. Процессы планирования	4	4	17	ИЛ		
Раздел 3. Управление					О,Д	

Тема 5. Цели и задачи управления бизнес- процессами. Оптимизация и регламентация процессов. Практическое занятие- Бизнес-диагностика. Уровни детализации процессов.		3	3	15	ИЛ	
Тема 6. Операции в управлении бизнес- процессами. Практическое занятие- Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов.		3	3	10	ИЛ	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	17	73,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25				
Раздел 4. Описание и моделирование бизнес-процессов						
Тема 7. Технология описания и моделирования бизнес-процессов. Типы деятельности в описании бизнес-процессов. Практическое занятие- Проекты управления бизнес-процессами. Этапы реализации проектов в бизнес-	8	3	3	12	ИЛ	О,Р
Тема 8. Программы управления качеством. Составляющие методологии (методики) описания процессов. Перепроектирование бизнес-процессов. Практическое занятие- Особенности бизнес-процессов.		3	3	12	ИЛ	
Раздел 5. Технология бизнес-процессов						

Тема 9. Уровни описания основных функциональных бизнес-процессов. Схемы бизнес-процессов. Практическое занятие- Оптимизация документооборота.		3	3	12	ИЛ	
Тема 10. Устранение избыточных этапов. Определение полномочий. Механизм контроля. Улучшение взаимодействия. Практическое занятие- Стандарты технологии бизнес-процессов		3	3	12	ИЛ	
Раздел 6. Анализ эффективности бизнес-процессов						
Тема 11. Традиционная система анализа эффективности. Современные подходы к анализу бизнес-процессов: EVA, Tableau of bord, BSC. Практическое занятие- Временные и частные показатели.		3	3	11,75	ИЛ	О,3
Тема 12. Индикаторы фактической ситуации. Инструменты анализа эффективности. Практическое занятие- Регламентация бизнес-процессов		3	3	12	ИЛ	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		18	18	71,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25				
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		70,5		145,5		

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-7	- характеризует типологию бизнес-процессов, их элементов; - строит схемы различных бизнес-процессов на предприятиях; - применяет методологию описания бизнес-процессов; - анализирует эффективность бизнес-процессов;	Вопросы для устного собеседования. Практико-ориентированное задание

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Обучающийся своевременно выполнил практические работы и представил результаты, возможно допуская несущественные ошибки в ответе на вопросы преподавателя	
Не зачтено	Обучающийся не выполнил (выполнил частично) практические работы, не представил результаты, допустил существенные ошибки в ответе на вопросы преподавателя	

##### 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

##### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 7	
1	Понятие процессного управления
2	Функциональный подход к управлению
3	Процессный подход к управлению
4	Термины и определения процессного подхода
5	Классификация процессов
6	Процессы подразделений (внутрифункциональные процессы)
7	Сквозные (межфункциональные) процессы
8	Владельцы процессов
9	Этапы внедрения процессного подхода
10	Построение цепочек создания ценности организации
11	Анализ цепочек создания ценности организации
12	Регламентирование деятельности организации при процессном подходе
13	Система показателей для управления процессами
14	Цепочки создания ценности
15	Методика построения схем цепочек создания ценности
16	Детализация схем цепочек создания ценности
17	Построение системы процессов организации
18	Регламентация процессов
19	Базовые принципы регламентации процессов
20	Регламентация процессов на уровне организации в целом
21	Регламентация процессов управления организацией
22	Регламентация типовых процессов организации
23	Регламентация деятельности структурных подразделений
24	Регламентация процессов на операционном уровне

## 5.2.2 Типовые тестовые задания

### 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Изучить предлагаемый теоретический материал.
2. Выделить на его основе в предметной области не менее 5 процессов.
3. Описать составляющие найденных процессов в таблице:  
Процесс    Вход    Поставщик    Выход    Клиент
4. Классифицировать входы, выходы, поставщиков и клиентов на первичные и вторичные.
5. Классифицировать поставщиков и клиентов на внутренних и внешних.
6. Указать, каким образом связаны найденные процессы, заполнив таблицу:

Процесс    Основной    Вспомогательный    Верхнего уровня    Нижнего уровня

## 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Зачет проводится в письменной форме по заранее утвержденному перечню вопросов.  
Для оценки знаний предлагается два теоретических вопроса и одно практическое задание

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Кельчевская, Н. Р., Сироткин, С. А., Пельымская, И. С., Исмагилова, Г. В., Вольф, Ф. В., Слукина, С. А., Черненко, И. М., Кельчевская, Н. Р.	Бизнес-процессы промышленного предприятия	Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/68423.html">http://www.iprbookshop.ru/68423.html</a>
Молоткова, Н. В., Хазанова, Д. Л.	Реинжиниринг бизнес- процессов	Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/99785.html">http://www.iprbookshop.ru/99785.html</a>
Зенченко И.В.	Управление бизнес- процессами	Москва: Флинта	2017	<a href="https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=358561">https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=358561</a>
Блинов, А. О., Рудакова, О. С., Захаров, В. Я., Захаров, И. В., Блинова, А. О.	Реинжиниринг бизнес- процессов	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/81841.html">http://www.iprbookshop.ru/81841.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Майкл Ротер, Джон Шук, Муравьева Г.	Учитесь видеть бизнес- процессы	Москва: Альпина Паблишер	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/48459.html">http://www.iprbookshop.ru/48459.html</a>
Пасечникова Л.В., Зенченко И. В.	Процессный подход к управлению персоналом	Москва: Флинта	2018	<a href="http://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=358813">http://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=358813</a>
Олехнович, С. А.	Организация и управление бизнес-процессами	Санкт-Петербург: Университет ИТМО	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/67455.html">http://www.iprbookshop.ru/67455.html</a>

Майкл, Ротер, Джон, Шук, Муравьева, Г., Турко, С., Бурдиной, М.	Учитесь видеть бизнес-процессы: построение карт потоков создания ценности	Москва: Альпина Паблишер	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/86786.html">http://www.iprbookshop.ru/86786.html</a>
---	---	--------------------------	------	---

### 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Единый федеральный реестр сведений юридически значимых сведений о фактах деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и иных субъектов экономической деятельности. [Электронный ресурс]. URL <https://fedresurs.ru/>
2. Официальный сайт "Корпоративный менеджмент". [Электронный ресурс]. URL <http://www.cfin.ru/>
3. справочная правовая система "КонсультантПлюс". [Электронный ресурс]. URL <http://www.consultant.ru/>
4. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru>

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows

СПС КонсультантПлюс

### 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска