

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 ЗАО №1-3-63.plx

Кафедра: **29** Менеджмента

Направление подготовки:  
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Управление малым бизнесом  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
4	УП	4		32		1	
	РПД	4		32		1	
5	УП	4	4	163	9	5	Экзамен
	РПД	4	4	163	9	5	
Итого	УП	8	4	195	9	6	
	РПД	8	4	195	9	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 подходов к процессному моделированию бизнеса хозяйствующего субъекта и их анализа и использования при обосновании и принятии управленческих и инвестиционных решений

### 1.2 Задачи дисциплины:

Сформировать у обучающегося знания и навыки в сфере бизнес-процессного моделирования развития компании выработки представления о возможностях процессного моделирования и его практическом значении, обеспечивающих эффективное решение экономических задач на всех уровнях управления организацией

### 1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

- Инвестиционный менеджмент
- Стратегический менеджмент
- Операционный менеджмент
- Маркетинг
- Бизнес-планирование
- Логистика
- Командообразование и методы групповой работы
- Организация труда и трудовых отношений
- Исследование затрат организации
- Бюджетирование

## 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
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Сущность, цели, задачи и показатели бизнес-процессов	4				
Тема 1. Основы теории управления бизнес - процессами. Понятие бизнес-процесса		1		7	ИЛ
Тема 2. Классификация процессов Вход процесса, выход процесса, границы процесса, границы входа и выхода процесса		1		8	ИЛ
Раздел 2. Виды бизнес-процессов					
Тема 3. Функциональный подход у управлению организацией Кросс-функциональная организационная структура компаний. Внутрифирменные заказчики, получатели результатов бизнес-процессов. Межфункциональные бизнес-процессы		1		8	

Тема 4. Обеспечивающие бизнес-процессы Поддерживающие процессы. Ресурсные процессы. Процессы преобразования. Процессы планирования		1		9	ИЛ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4		32	
Консультации и промежуточная аттестация - нет		0			
Раздел 3. Управление бизнес-процессами					
Тема 5. Цели и задачи управления бизнес-процессами. Оптимизация и регламентация процессов. Бизнес-диагностика. Уровни детализации процессов.	5	1		19	ИЛ
Тема 6. Операции в управлении бизнес-процессами. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов.		1		20	ИЛ
Раздел 4. Описание и моделирование бизнес-процессов					
Тема 7. Технология описания и моделирования бизнес-процессов. Типы деятельности в описании бизнес-процессов. Проекты управления бизнес-процессами. Этапы реализации проектов в бизнес-процессах.		1		22	ИЛ
Тема 8. Программы управления качеством. Составляющие методологии (методики) описания процессов. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов.		1		22	ИЛ

Раздел 5. Анализ эффективности бизнес-процессов					
Тема 9. Традиционная система анализа эффективности. Современные подходы к анализу бизнес-процессов: EVA, Tableau of bord, BSC. Временные и частные показатели.			1	20	ИЛ
Тема 10. Индикаторы фактической ситуации. Инструменты анализа эффективности. Регламентация бизнес-процессов			1	18	ИЛ
Раздел 6. Технология бизнес-процессов					
Тема 11. Уровни описания основных функциональных бизнес-процессов. Схемы бизнес-процессов. Оптимизация документооборота.			1	20	ИЛ
Тема 12. Устранение избыточных этапов. Определение полномочий. Механизм контроля. Улучшение взаимодействия. Стандарты технологии бизнес-процессов.			1	22	ИЛ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4	4	163	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		2,5		6,5	
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		14,5		201,5	

#### 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 практические задания

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу	
4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный	
3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали.	
	Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам	
2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки	

#### 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
Курс 4	
1	Понятие бизнес- процесса
2	Классификация процессов
3	Вход процесса, выход процесса
4	Особенности бизнес процессов
5	Кросс-функциональная организационная структура компаний
6	Внутрифирменные заказчики, получатели результатов бизнес-процессов.
7	Межфункциональные бизнес-процессы
8	Обеспечивающие бизнес-процессы
9	Поддерживающие процессы
10	Ресурсные процессы
11	Процессы преобразования
12	Процессы планирования
13	Основные и вспомогательные процессы

14	Оптимизация и регламентация процессов
15	Бизнес-диагностика
16	Уровни детализации процессов
17	Операции в управлении бизнес- процессами
18	Перепроектирование бизнес-процессов
19	Особенности бизнес-процессов
20	Типы деятельности в описании бизнес- процессов
21	Проекты управления бизнес-процессами
22	Этапы реализации проектов в бизнес- процессах
23	Программы управления качеством
24	Составляющие методологии описания процессов
25	Схемы бизнес-процессов
26	Виды схем бизнес-процессов
27	Реинжиниринг бизнес-процессов
28	Оптимизация документооборота
29	Определение полномочий
30	Механизм контроля
31	Улучшение взаимодействия
32	Стандарты технологии бизнес-процессов
33	Традиционная система анализа эффективности бизнес-процессов
34	Современные подходы к анализу бизнес- процессов
35	Временные и частные показатели бизнес-процессов
36	Индикаторы фактической ситуации
37	Инструменты анализа эффективности
38	Регламентация бизнес-процессов
39	Бригадная (кросс-функциональная) структура управления

### 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>				

Джон, Джестон, Иохан, Нелис, Тренева, В., Бекназаровой, Агапов, В.	Управление бизнес-процессами: практическое руководство по успешной реализации проектов	Москва: Альпина Паблишер	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/86792.html">http://www.iprbookshop.ru/86792.html</a>
Бояркин, Г. Н., Кравченко, К. В.	Моделирование бизнес-процессов	Омск: Омский государственный технический университет	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/115430.html">http://www.iprbookshop.ru/115430.html</a>
Александров, Д. В.	Моделирование и анализ бизнес-процессов	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/61086.html">http://www.iprbookshop.ru/61086.html</a>
Байдаков, А. Н., Звягинцева, О. С., Назаренко, А. В., Запорожец, Д. В., Бабкина, О. Н.	Моделирование бизнес-процессов	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/76036.html">http://www.iprbookshop.ru/76036.html</a>
Горюнова Н. Д., Ковылкин Д. Ю., Никитина Л. Н., Новикова В. Н., Ратафьев С. В.	Управление бизнес-процессами	СПб.: СПбГУПТД	2019	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019216">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019216</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>

Кельчевская, Н. Р., Сироткин, С. А., Пельмская, 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>
Назаренко, А. В., Запороец, Д. В., Звягинцева, О. С.	Моделирование бизнес-процессов	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/109394.html">http://www.iprbookshop.ru/109394.html</a>
Кравченко, А. В., Драгунова, Е. В., Кириллов, Ю. В.	Моделирование бизнес-процессов	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/99351.html">http://www.iprbookshop.ru/99351.html</a>
Крышкин, О. В., Ионова, В.	Настольная книга по внутреннему аудиту: риски и бизнес-процессы	Москва: Альпина Паблишер	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/93049.html">http://www.iprbookshop.ru/93049.html</a>

#### 6.1.2 Дополнительная учебная литература

Милицкая, Е.	Руководство по улучшению бизнес-процессов	Москва: Альпина Паблишер	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/82470.html">http://www.iprbookshop.ru/82470.html</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>
Ильин В. В.	Моделирование бизнес-процессов. Практический опыт разработчика – 4-е изд. (эл.).	Москва: Интермедиа	2018	<a href="https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=370382">https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=370382</a>
Романенко, М. Г., Шатрова, Г. В.	Системы компьютерного моделирования бизнес-процессов	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/99463.html">http://www.iprbookshop.ru/99463.html</a>

Фролко, С. В., Молокова, Е. И., Бженникова, Д. Г., Абонеева, Е. В., Каграманова, Т. И., Клочко, Н. В., Васюкова, В. А., Казначеева, М. Г., Литвинова, О. С., Павленко, И. М., Воробьева, И. В., Шидакова, Е. Е., Тартышева, Н. А., Фролко, М. С., Зубква, А. А., Молокова, Е. И.	Развитие бизнес-процессов в условиях модернизации региональной экономики	Саратов: Вузовское образование	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/79787.html">http://www.iprbookshop.ru/79787.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>

## 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  
 ПП Project Expert 7 Tutorial  
 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