

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 04.07.2023 14:41:47

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт**      Институт менеджмента

**Кафедра**      Менеджмента

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол № 11 от 30 мая 2023 г. )

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины**

Б1.В.01 Процессный менеджмент

**Основная профессиональная образовательная программа**

38.04.02 Менеджмент программа Проектно-процессное управление организациями и сетями

Квалификация (степень) выпускника магистр

Самара 2023

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт**    Институт менеджмента  
**Кафедра**    Менеджмента

**АННОТАЦИЯ**

**Наименование дисциплины**    Б1.В.01 Процессный менеджмент

**Основная профессиональная образовательная программа**    38.04.02 Менеджмент программа Проектно-процессное управление организациями и сетями

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт**    Институт менеджмента  
**Кафедра**    Менеджмента

**УТВЕРЖДЕНО**  
Ученым советом Университета  
(протокол № 11 от 30 мая 2023 г.)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

<b>Наименование дисциплины</b>	Б1.В.01 Процессный менеджмент
<b>Основная профессиональная образовательная программа</b>	38.04.02 Менеджмент программа Проектно-процессное управление организациями и сетями

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

## Содержание (ФОС)

Стр.

- 6.1 Контрольные мероприятия по дисциплине
- 6.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 6.3 Паспорт оценочных материалов
- 6.4 Оценочные материалы для текущего контроля
- 6.5 Оценочные материалы для промежуточной аттестации
- 6.6 Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Процессный менеджмент входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений (модуль)

Последующие дисциплины по связям компетенций: Методы моделирования бизнес-процессов (продвинутый курс), Организационная культура, Управление изменениями, Логистика торговых сетей, поставок, Технология непрерывного совершенствования процессов, Система менеджмента качества в организации

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Изучение дисциплины Процессный менеджмент в образовательной программе направлено на формирование следующих компетенций:

### Универсальные компетенции (УК):

УК-1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода и принимать обоснованные решения

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине	
УК-1	УК-1.1: Знать:  методы критического анализа и оценки современных научных достижений; основные принципы критического анализа	УК-1.2: Уметь:  получать новые знания на основе методов научного познания; собирать и анализировать данные по сложным научным проблемам, относящимся к профессиональной области; осуществлять поиск информации и принимать обоснованные решения на основе действий, экспериментов и опыта

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен разрабатывать, внедрять, совершенствовать и проводить аудиты сложных кросс-функциональных процессов, административных регламентов, которые состоят из простых процессов (бизнес-процессов) и административных процедур

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине	
ПК-2	ПК-2.1: Знать:  основные требования к кросс-функциональному процессу организации или административному регламенту организации; ключевые показатели эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации	ПК-2.2: Уметь:  анализировать кросс-функциональные процессы организации или административные регламенты организации для целей их проектирования, совершенствования и внедрения; моделировать кросс-функциональные процессы организации или административные регламенты организации

		регламента организ включая имитацион моделирование, разработку и согласование модел кросс-функциональ процесса или административного регламента
--	--	---

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очно-заочная форма обучения

Виды учебной работы	Всего
	С
Контактная работа, в том числе:	14
Занятия лекционного типа	4
Занятия семинарского типа	8
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3
Групповая контактная работа (ГКР)	2
Самостоятельная работа:	131
Промежуточная аттестация	34
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	
Зачетные единицы	

### 4. Содержание дисциплины

#### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Процессный менеджмент представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работ		
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР
			Практич. занятия	
1.	Теоретические основы процессного подхода к управлению	2	2	
2.	Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	2	6	
	Контроль			34
	<b>Итого</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>0.3</b>

#### 4.2 Содержание разделов и тем

##### 4.2.1 Контактная работа

### Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тема
1.	Теоретические основы процессного подхода к управлению	лекция	Процесс управления организацией
2.	Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	лекция	Правила проектирования бизнес-процессов

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогами и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающихся.

### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тема
1.	Теоретические основы процессного подхода к управлению	практическое занятие	Процесс управления организацией
		практическое занятие	Бизнес-процессы
2.	Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	практическое занятие	Правила проектирования бизнес-процессов
		практическое занятие	

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение индивидуальных дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с участием профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях к образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы
1.	Теоретические основы процессного подхода к управлению	- подписание документов - тестирование
2.	Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	- подписание документов - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

## 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Литература:

#### Основная литература

1. Теоретическая инноватика : учебник и практикум для вузов / И. А. Брусакова [и др.] ; под редакцией И. А. Брусакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 333 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04111-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515135>
2. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., переработанное и дополненное. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510700>

#### Дополнительная литература

1. Абрамов, В. С. Стратегический менеджмент : учебник и практикум для вузов / В. С. Абрамов, В. С. Абрамова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — ISBN 978-5-534-14595-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510700>
2. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 367 с. — (Актуальные проблемы менеджмента). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510700>



## 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business

2. Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher)

Excel, Access, PowerPoint

## 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. 1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Сайт финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

## 5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1.Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

## 5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты учебной мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты учебной мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в Интернет ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты учебной мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в Интернет ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты учебной мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в Интернет ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты учебной мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в Интернет ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели Хранения оборудования

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Процессный менеджмент:

## 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля
Текущий контроль	Оценка докладов
	Устный/письменный опрос
	Тестирование
	Практические задачи
	Оценка контрольных работ (формы обучения)
Промежуточный контроль	Экзамен

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется основной профессиональной образовательной программой высшего образования; Положением об оценке успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

## 6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе

### Универсальные компетенции (УК):

УК-1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода и принимать обоснованные решения в условиях неопределенности и риска.

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине	
	УК-1.1: Знать:	УК-1.2: Уметь:
	методы критического анализа и оценки современных научных достижений; основные принципы критического анализа	получать новые знания на основе методов научного познания; собирать и анализировать данные по сложным научным проблемам, относящимся к профессиональной области; осуществлять поиск информации и принимать обоснованные решения на основе действий, экспериментов и опыта
Пороговый	виды и типы методов исследования результатов деятельности организаций	применять теоретические знания и методы экономического и управленческого анализа
Стандартный (в дополнение к пороговому)	основы экономической, организационной и управленческой теории	применять методы моделирования для решения стандартных профессиональных задач

Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	принципы и законы экономической, организационной и управленческой теории	оценивать влияние факторов внешней и внутренней среды на деятельность организации
--	--	---

**Профессиональные компетенции (ПК):**

ПК-2 - Способен разрабатывать, внедрять, совершенствовать и проводить аудиты сложных кросс-функциональных административных регламентов, которые состоят из простых процессов (бизнес-процессов) и административных процессов

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине	
	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:
	основные требования к кросс-функциональному процессу организации или административному регламенту организации; ключевые показатели эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации	анализировать кросс-функциональные процессы организации или административного регламента организации для целей их проектирования, усовершенствования и внедрения; моделировать кросс-функциональные процессы организации или административного регламента организации, включая имитационное моделирование, разработку и согласование моделей кросс-функционального процесса или административного регламента
Пороговый	сущность процессного подхода к управлению	выстраивать коммуникации при проектировании бизнес-процессов организации
Стандартный (в дополнение к пороговому)	основные бизнес-процессы организаций и связанные с ними профессиональные коммуникации	разрабатывать и обосновывать стратегические решения по совершенствованию процессов стратегического и тактического планирования и организации производства
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	ключевые показатели эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации	моделировать кросс-функциональные процессы организации

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	
1.	Теоретические основы процессного подхода к управлению	УК-1.1, УК-1.2, УК- 1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	Тест Пра зада
2.	Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	УК-1.1, УК-1.2, УК- 1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	Тест Пра зада

### 6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1054>

#### Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций

Внедрение в организации процессного подхода означает:

- описание наиболее важных бизнес-процессов организации.
- внедрение ISO 9001:2000.
- критерии внедрения процессного подхода являются субъективными.
- оптимизацию ряда бизнес-процессов.

При внедрении процессного подхода:

- должны быть выделены процессы по ISO 9001:2000
- должны быть выделены процессы, создающие ценность
- построена система процессов, охватывающая деятельность всей организации
- должны быть выделены важнейшие «сквозные» бизнес-процессы

Сложность внедрения процессного подхода к управлению заключается в том, что:

- руководители считают, что сотрудники оказывают сопротивление изменениям
- руководители верхнего уровня ставят слишком сложные задачи подчиненным
- менеджмент верхнего уровня не участвует в разработке и внедрении
- руководители не имеют поддержки персонала

Важнейшим условием внедрения процессного подхода является:

- наличие в организации квалифицированных сотрудников, обладающих методиками моделирования биз
- наличие внешних консультантов
- готовность учредителей и руководителей к принципиальным изменениям системы управления
- детальное описание бизнес-процессов в графической форме

Показатели бизнес-процесса это:

- КРІ бизнес-процесса
- стоимостные показатели бизнес-процесса
- количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеристикам
- эффективность выполнения бизнес-процесса
- цели выполнения процесса

Показатели продукта бизнес-процесса это:

- функциональные характеристики продукта
- количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеристикам
- цена продукта и время его производства

-типы дефектов по продукту

За каждый бизнес-процесс в системе процессов организации:

- может отвечать несколько руководителей
- отвечает неформальный лидер команды процесса
- может никто не отвечать, но важно, чтобы руководство организации получало информацию о ходе и результате
- должен отвечать один владелец процесса

Создание системы бизнес-процессов организации предполагает:

- описание процессов на рабочих местах с последующим укрупнением до уровня подразделений
- определение полномочий владельцев процессов
- четкое определение границ процессов и зон ответственности руководителей
- создание перечня процессов, границы можно установить позже

Внедрять процессный подход в организации должны:

- внешний консультант
- менеджер по качеству, внедряющий ISO 9001:2000
- руководители организации, в первую очередь - Генеральный директор
- отдельная рабочая группа, ответственная за описание бизнес-процессов

Для реального изменения деятельности организации на принципах процессного подхода требуется:

- наличие методики описания бизнес-процессов
- понимание руководителями организации идей процессного подхода и практических методов его внедрения
- наличие сертификата по ISO 9001:2000
- наличие инструмента моделирования бизнес-процессов, например ARIS

Показатели продукта бизнес-процесса это:

- функциональные характеристики продукта
- количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеристикам
- цена продукта и время его производства
- типы дефектов по продукту

За каждый бизнес-процесс в системе процессов организации:

- может отвечать несколько руководителей
- отвечает неформальный лидер команды процесса
- может никто не отвечать, но важно, чтобы руководство организации получало информацию о ходе и результате
- должен отвечать один владелец процесса

Создание системы бизнес-процессов организации предполагает:

- описание процессов на рабочих местах с последующим укрупнением до уровня подразделений
- определение полномочий владельцев процессов
- четкое определение границ процессов и зон ответственности руководителей
- создание перечня процессов, границы можно установить позже

Внедрять процессный подход в организации должны:

- внешний консультант
- менеджер по качеству, внедряющий ISO 9001:2000
- руководители организации, в первую очередь - Генеральный директор
- отдельная рабочая группа, ответственная за описание бизнес-процессов

Для реального изменения деятельности организации на принципах процессного подхода требуется:

- наличие методики описания бизнес-процессов
- понимание руководителями организации идей процессного подхода и практических методов его внедрения
- наличие сертификата по ISO 9001:2000
- наличие инструмента моделирования бизнес-процессов, например ARIS

Показатели удовлетворенности клиента бизнес-процесса это:

- величина затрат на устранение дефектов продукции, выявленных клиентом
- процент рекламаций
- темп роста объемов продаж по одному клиенту
- количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике
- удовлетворенности клиента продуктом процесса

Матрица ответственности бизнес-процесса это:

- документ, определяющий состав участников процесса
- таблица, описывающая ответственность участников процесса за выполнение частей процесса
- список участников процесса с указанием ответственных
- таблица, содержащая перечень функций процесса

Система бизнес-процессов организации может создаваться на основе:

- на основе требований ISO 9001:2000
- на основе анализа цепочек создания ценности
- на основе списка процессов американской Бенчмаркинговой палаты
- на основе выделения процессов существующих структурных подразделений

Основными критериями выделения бизнес-процессов при анализе деятельности подразделений являются:

- выходы (результаты) процесса, технология процесса, ресурсы процесса
- существующие положения о подразделениях
- мнения специалистов подразделения, выполняющих оперативную работу по процессу
- мнение руководителя структурного подразделения

Бизнес-процесс отличается от процесса тем, что:

- бизнес-процесс проходит через всю организацию, а процесс – нет
- по бизнес-процессу существует отчетность, а по процессу – нет
- бизнес-процесс создает ценность, а процесс – нет
- детализацией, т.к. могут применяться различные наименования для процессов разного уровня

### Практические задачи

Раздел дисциплины	Задачи
Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	Правила выделения бизнес-процессов

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Теоретические основы процессного подхода к управлению	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация: внутренняя и внешняя</li> <li>2. Процессное управление и его особенности</li> <li>3. Разные подходы к управлению проектами</li> <li>4. Понятия и сущность бизнес-процессов</li> <li>5. Цели и организация управления процессами</li> <li>6. Процессный подход и управление процессами</li> <li>7. Основные международные, национальные стандарты, устанавливающие требования к управлению процессами</li> <li>8. Методология общего описания и моделирования бизнес-процессов</li> <li>9. Методология описания бизнес-процессов</li> <li>10. Правила выделения бизнес-процессов</li> </ol>

Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы формирования про организации</li> <li>2. Регламентирование процессов</li> <li>3. Согласование входов и выходов</li> <li>4. Цикл PDCA в проектировании</li> <li>5. Порядок моделирования проц</li> <li>6. Анализ моделей «как есть» и «</li> <li>7. Непрерывный менеджмент пр</li> <li>8. Реинжиниринг бизнес-процесс</li> <li>9. Зоны ответственности в проце</li> <li>10. Организационная структура ул подхода</li> </ol>
--	---

**6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации**  
**Шкала и критерии оценивания**

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий с применением 4-х балльной системы
«отлично»	Повышенный УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3
«хорошо»	Стандартный УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3
«удовлетворительно»	Пороговый УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы