

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 07.08.2024 09:54:46

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

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

**Институт**      Институт национальной и мировой экономики

**Кафедра**      Метакафедра (УМУ)

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 30 мая 2024 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

<b>Наименование дисциплины</b>	Б1.В.14 Процессно-ориентированное управление
<b>Основная профессиональная образовательная программа</b>	38.03.04 Государственное и муниципальное управление программа Экономика и государственное управление

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2024

## Содержание (рабочая программа)

	Стр.
1 Место дисциплины в структуре ОП	3
2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе	3
3 Объем и виды учебной работы	4
4 Содержание дисциплины	4
5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	6
6 Фонд оценочных средств по дисциплине	8

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

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Процессно-ориентированное управление входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Макроэкономическое планирование и прогнозирование, Региональная экономика и управление, Консультационный проект, Предпринимательское дело, Финансовый рынок, Теория и практика взаимодействия власти и бизнеса, Антимонопольная и антикоррупционная деятельность

Последующие дисциплины по связям компетенций: Принятие и исполнение государственных решений, Управление в социальной сфере, Демография, Управление миграционными процессами

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

Изучение дисциплины Процессно-ориентированное управление в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен принимать управленческие решения в соответствии с действующей нормативной правовой и методической базой в области профессиональной деятельности; разрабатывать социально ориентированные меры регулирующего воздействия на общественные отношения и процессы социально-экономического развития

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-1	ПК-1.1: Знать: теоретические и методологические основы анализа, планирования, организации и принятия управленческих решений в области государственного и муниципального управления; действующую нормативную правовую базу в области профессиональной деятельности; адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия на общественные отношения и процессы социально-	ПК-1.2: Уметь: применять общие и конкретно-специфические подходы, методы и приемы к анализу, планированию, организации и принятию управленческих решений в области государственного и муниципального управления; применять инструменты и технологии регулирующего воздействия на общественные отношения и процессы социально-экономического развития	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки): навыками анализа, планирования, организации и принятия управленческих решений в области государственного и муниципального управления; навыками разработки, реализации и оценки эффективности инструментов и технологий регулирующего воздействия на общественные отношения и процессы социально-экономического развития

	экономического развития		
--	----------------------------	--	--

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	56.3/1.56
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	53.7/1.49
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

#### очно-заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	6.3/0.18
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	103.7/2.88
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

### 4. Содержание дисциплины

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

Тематический план дисциплины Процессно-ориентированное управление представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятель ная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по	
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР			ГКР
			Практич. занятия	и др.				

							<b>образовательной программе</b>
1.	Теоретические основы процессного подхода к управлению	6	12			20.7	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
2.	Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	12	24			33	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
	Контроль	34					
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>0.3</b>	<b>2</b>	<b>53.7</b>	

#### очно-заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР		
	Практич. занятия						
1.	Теоретические основы процессного подхода к управлению	0.5	0.5			33.7	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
2.	Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	1.5	1.5			70	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
	Контроль	34					
	<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0.3</b>	<b>2</b>	<b>103.7</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*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Теоретические основы процессного подхода к управлению	лекция	Проектно-процессный подход к управлению организацией
		лекция	Бизнес-процесс: понятие, сущность, типы
		лекция	Правила выделения, анализа и проектирования процессов в организации
2.	Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	лекция	Формирование процессно-ориентированной организации
		лекция	Моделирование бизнес-процессов
		лекция	Принципы и подходы к комплексной регламентации бизнес-процессов организации
		лекция	Организация управления бизнес-процессами
		лекция	Совершенствование бизнес-процессов

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Теоретические основы процессного подхода к управлению	практическое занятие	Проектно-процессный подход к управлению организацией
		практическое занятие	Бизнес-процесс: понятие, сущность, типы
		практическое занятие	Правила выделения, анализа и проектирования процессов в организации
2.	Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	практическое занятие	Формирование процессно-ориентированной организации
		практическое занятие	Моделирование бизнес-процессов
		практическое занятие	Принципы и подходы к комплексной регламентации бизнес-процессов организации
		практическое занятие	Организация управления бизнес-процессами
		практическое занятие	Совершенствование бизнес-процессов
		практическое занятие	Информационные технологии в бизнес-процессах

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

### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организациями, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Теоретические основы процессного подхода к управлению	- подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	- подготовка электронной презентации - 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. Чекмарев, А. В. Управление цифровыми проектами и процессами : учебное пособие для академического бакалавриата / А. В. Чекмарев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18522-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535238>

#### Дополнительная литература

1. Теоретическая инноватика : учебник и практикум для вузов / И. А. Брусакова [и др.] ; под редакцией И. А. Брусаковой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 333 с. — (Высшее

## 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

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

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства 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 ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ

Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования
--	---

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Процессно-ориентированное управление:

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	-
	Устный/письменный опрос	-
	Тестирование	+
	Практические задачи	+
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

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

#### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен принимать управленческие решения в соответствии с действующей нормативной правовой и методической базой в области профессиональной деятельности; разрабатывать социально ориентированные меры регулирующего воздействия на общественные отношения и процессы социально-экономического развития

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	теоретические и методологические основы анализа, планирования, организации и принятия управленческих решений в области государственного и муниципального управления; действующую нормативную правовую	применять общие и конкретно-специфические подходы, методы и приемы к анализу, планированию, организации и принятию управленческих решений в области государственного и муниципального управления; применять инструменты и	навыками анализа, планирования, организации и принятия управленческих решений в области государственного и муниципального управления; навыками разработки, реализации и оценки эффективности инструментов и технологий регулирующего



	базу в области профессиональной деятельности; адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия на общественные отношения и процессы социально-экономического развития	технологии регулирующего воздействия на общественные отношения и процессы социально-экономического развития	воздействия на общественные отношения и процессы социально-экономического развития
Пороговый	теоретические и методологические основы анализа, планирования, организации и принятия управленческих решений в области государственного и муниципального управления;	применять общие и конкретно-специфические подходы, методы и приемы к анализу, планированию, организации и принятию управленческих решений в области государственного и муниципального управления;	навыками анализа, планирования, организации и принятия управленческих решений в области государственного и муниципального управления;
Стандартный (в дополнение к пороговому)	действующую нормативную правовую базу в области профессиональной деятельности;	применять инструменты и технологии регулирующего воздействия на общественные отношения и процессы социально-экономического развития	навыками разработки, реализации и оценки эффективности инструментов и технологий регулирующего воздействия на общественные отношения и процессы социально-экономического развития
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия на общественные отношения и процессы социально-экономического развития	проводить анализ бизнес-процессов организации	проектирования бизнес-процессов организации

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный

1.	Теоретические основы процессного подхода к управлению	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Тестирование, Практические задачи	Экзамен
2.	Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Тестирование, Практические задачи	Экзамен

#### 6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1799>

#### 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 бизнес-процессов
- 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 характеризующие результативность и 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 характеризующие продукт процесса
- 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 результатах процесса
- 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 характеризующие продукт процесса
- 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 результатах процесса
- 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 и характеризующие степень 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
Теоретические основы процессного подхода к управлению	Подготовка календарного плана на выполнение работ
Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	Проектирование бизнес-процесса «как есть» Проектирование бизнес-процесса «как должно быть»

## 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 среды.</li> <li>2. Процессное управление и его особенности</li> <li>3. Разные подходы к управлению: Функциональный, процессный, проектный.</li> <li>4. Понятия и сущность бизнес-процесса</li> <li>5. Основные международные, национальные и отраслевые стандарты, устанавливающие требования к процессному управлению.</li> <li>6. Методология общего описания и функционального моделирования бизнес-процессов IDEF0</li> <li>7. Методология описания бизнес-процессов BPMN</li> <li>8. Правила выделения процессов</li> </ol>
Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы формирования процессно-ориентированной организации</li> <li>2. Регламентирование процессов</li> <li>3. Информационные технологии в бизнес-процессах</li> <li>4. Согласование входов и выходов между процессами</li> <li>5. Система стратегических целей и показателей бизнес-процессов</li> <li>6. Система стратегического и процессного управления</li> <li>7. Цикл PDCA в проектировании процессов</li> <li>8. Непрерывный менеджмент процессов</li> <li>9. Реинжиниринг бизнес-процессов</li> <li>10. Зоны ответственности в процессе</li> <li>11. Организационная структура управления с учетом процессного подхода</li> <li>12. Коммуникационная система процессного управления организацией</li> </ol>

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

##### Шкала и критерии оценивания

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