

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

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

Дата подписания: 29.06.2023 10:08:54

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

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

Институт Институт экономики предприятий

Кафедра Метакафедра (УМУ)

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 11 от 30 мая 2023 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.О.29 Процессно-ориентированное управление

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.02 Туризм программа Управление бизнесом в сфере туризма

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2023

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	7

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 обязательную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Экономическая теория, Экономика организации, Предпринимательское дело, Финансовая и налоговая система РФ, Бизнес-планирование, Социально-экономическая статистика, Экономическая история, Основы финансовых расчетов

Последующие дисциплины по связям компетенций: Корпоративные финансы

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:

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-5 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-5	ОПК-5.1: Знать: основные производственно-экономические показатели предприятия и методы их оценки, основные стратегии развития туристской компании	ОПК-5.2: Уметь: проводить расчеты основных показателей, оценку и анализ экономической деятельности туристской компании, оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения, обеспечивать экономическую эффективность туристской деятельности	ОПК-5.3: Владеть (иметь навыки): навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности туристской деятельности, экономическими и организационными инструментами для принятия оптимальных решений

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-3	ОПК-3.1: Знать: основные показатели и подходы к оценке	ОПК-3.2: Уметь: оценивать качество оказания	ОПК-3.3: Владеть (иметь навыки): навыками обеспечения высокого уровня качества сервиса в туристском

	качества услуг и их характеристики; нормативно-правовую документацию, регламентирующую оценку качества услуг	туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон, применять методы диагностики качества оказанных услуг, следовать основным положениям системы менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами	бизнесе в соответствии с международными и национальными стандартами, навыками контроля и корректировки туристских услуг
--	--	--	---

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

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				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
Практ. заняти	я						
1.	Теоретические основы процессного подхода к	6	12			20	ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3, ОПК-3.1,

	управлению						ОПК-3.2, ОПК-3.3
2.	Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	12	24			33.7	ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3
	Контроль	34					
	Итого	18	36	0.3	2	53.7	

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
		лекция	Информационные технологии в бизнес-процессах

*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 организацией, 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 ИТ-проектами и процессами : учебник для вузов / А. В. Чекмарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11191-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516193>

Дополнительная литература

1. Теоретическая инноватика : учебник и практикум для вузов / И. А. Брусакова [и др.] ; под редакцией И. А. Брусаковой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 333 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04909-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515135>

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) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

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

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-5 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-5.1: Знать:	ОПК-5.2: Уметь:	ОПК-5.3: Владеть (иметь навыки):
	основные производственно-экономические показатели предприятия и методы их оценки, основные стратегии развития туристской компании	проводить расчеты основных показателей, оценку и анализ экономической деятельности туристской компании, оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения, обеспечивать экономическую эффективность туристской деятельности	навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности туристской деятельности, экономическими и организационными инструментами для принятия оптимальных решений
Пороговый	процесс управления организацией	разрабатывать варианты оптимальных решений	разработки организационно-управленческих решений с учетом их экономической эффективности и социальной значимости
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методы разработки и обоснования управленческих решений	проводить анализ внешней среды организации и оценивать последствия ее влияния	обоснования организационно-управленческих решений с учетом влияния факторов внешней среды
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	методы моделирования и описания бизнес-процессов организации в соответствии с профессиональной деятельностью	проектировать бизнес-процессы организации в соответствии с профессиональной деятельностью	предлагать варианты оптимизации бизнес-процессов организации в соответствии с профессиональной деятельностью

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-3.1: Знать:	ОПК-3.2: Уметь:	ОПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	основные показатели и	оценивать качество	навыками обеспечения высокого

	подходы к оценке качества услуг и их характеристики; нормативно-правовую документацию, регламентирующую оценку качества услуг	оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон, применять методы диагностики качества оказанных услуг, следовать основным положениям системы менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами	уровня качества сервиса в туристском бизнесе в соответствии с международными и национальными стандартами, навыками контроля и корректировки туристских услуг
Пороговый	основные показатели и подходы к оценке качества услуг и их характеристики;	оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон,	навыками обеспечения высокого уровня качества сервиса в туристском бизнесе в соответствии с международными и национальными стандартами,
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методы оценки бизнес-процессов	применять методы диагностики качества оказанных услуг,	Совершенствовать бизнес-процессы
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	нормативно-правовую документацию, регламентирующую оценку качества услуг и бизнес-процессов	следовать основным положениям системы менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами	навыками контроля и корректировки туристских услуг

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	ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3	Тестирование, Практические задачи	Экзамен

2.	Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3	Тестирование, Практические задачи	Экзамен
----	--	--	-----------------------------------	---------

6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1917>

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	1. Организация: внутренняя и внешняя среды. 2. Процессное управление и его особенности 3. Разные подходы к управлению: Функциональный, процессный, проектный. 4. Понятия и сущность бизнес-процесса 5. Основные международные, национальные и отраслевые стандарты,

	<p>устанавливающие требования к процессному управлению.</p> <p>6. Методология общего описания и функционального моделирования бизнес-процессов IDEF0</p> <p>7. Методология описания бизнес-процессов BPMN</p> <p>8. Правила выделения процессов</p>
Практические аспекты проектирования бизнес-процессов	<p>1. Принципы формирования процессно-ориентированной организации</p> <p>2. Регламентирование процессов</p> <p>3. Информационные технологии в бизнес-процессах</p> <p>4. Согласование входов и выходов между процессами</p> <p>5. Система стратегических целей и показателей бизнес-процессов</p> <p>6. Система стратегического и процессного управления</p> <p>7. Цикл PDCA в проектировании процессов</p> <p>8. Непрерывный менеджмент процессов</p> <p>9. Реинжиниринг бизнес-процессов</p> <p>10. Зоны ответственности в процессе</p> <p>11. Организационная структура управления с учетом процессного подхода</p> <p>12. Коммуникационная система процессного управления организацией</p>

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 ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3
«хорошо»	Стандартный ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3
«удовлетворительно»	Пороговый ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне