

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.02.01 Инструменты управления бизнес-процессами

Учебный план: _____ ФГОС3++m380402УБ-1_26-12.plx

Кафедра: Менеджмента и права

Направление подготовки:
(специальность) 38.04.02 Менеджмент

Профиль подготовки:
(специализация) Управление бизнесом

Уровень образования: магистратура

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				
3	УП	13	26	68,75	0,25	3	Зачет
	РПД	13	26	68,75	0,25	3	
Итого	УП	13	26	68,75	0,25	3	
	РПД	13	26	68,75	0,25	3	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 952

Составитель (и):

Доктор экономических наук, заведующий кафедрой

Бескровная В.А.

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой менеджмента и права

Бескровная В.А.

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Бескровная В.А.

Методический отдел:

Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать у студентов комплексные компетенции в области управления бизнес процессами: научить применять современные инструменты моделирования, анализа и оптимизации процессов, интегрировать их в единую экосистему организации с учётом стратегических целей, масштаба и отраслевой специфики.

1.2 Задачи дисциплины:

- Изучить принципы построения процессной архитектуры организации и роль ключевых инструментов в её поддержании.
- Освоить методы и технологии описания, анализа и оптимизации бизнес процессов.
- Научиться выбирать инструменты управления процессами в зависимости от масштаба, отрасли и стратегических целей организации.
- Развить умение разрабатывать и внедрять предложения по оптимизации процессов с использованием цифровых инструментов.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-3: Способен разрабатывать и совершенствовать системы процессного управления

Знать: принципы построения процессной архитектуры организации и роли ключевых инструментов в её поддержании, методы и технологии описания, анализа и оптимизации процессов, критерии выбора инструментов управления процессами в зависимости от масштаба, отрасли и стратегических целей организации.

Уметь: применять инструменты моделирования для формализованного описания текущих и целевых бизнес процессов, проводить анализ эффективности процессов с использованием инструментария мониторинга, разрабатывать и внедрять предложения по оптимизации процессов с опорой на возможности цифровых инструментов, формировать пакет регламентирующей документации с использованием специализированных платформ.

Владеть: навыками работы с BPMN редакторами для создания и верификации процессных моделей, инструментами настройки и администрирования BPMS платформ, методиками проведения рабочих сессий по оптимизации процессов, приёмами интеграции инструментов управления процессами в единую экосистему.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы управления бизнес процессами и их моделирование	3				О
Тема 1. Процессная архитектура организации - Понятие процессной архитектуры и её роль в управлении организацией. - Основные типы бизнес процессов: основные, вспомогательные, управленческие. - Принципы построения процессной архитектуры: целостность, прозрачность, управляемость. - Роль ключевых инструментов (BPMS, BPMN, ERP) в поддержании процессной архитектуры. - Примеры процессной архитектуры в различных отраслях (производство, финансы, ритейл).		2	4	9	
Тема 2. Методы и технологии описания бизнес процессов - Нотации моделирования: BPMN 2.0, IDEF0, EPC, UML. - Сравнительный анализ нотаций: преимущества и ограничения. - Правила построения диаграмм процессов в BPMN: события, задачи, шлюзы, потоки. - Инструменты для моделирования процессов (Bizagi Modeler, Camunda Modeler, ARIS, Visio). - Практическое задание: построение диаграммы процесса «Обработка заказа клиента» в BPMN.		1	2	9	
Тема 3. Анализ и диагностика бизнес процессов - Методы анализа процессов: SWOT, ABC, FMEA, Value Stream Mapping. - Ключевые показатели эффективности процессов (KPI): время выполнения, стоимость, качество, удовлетворённость клиента. - Инструменты мониторинга процессов: дашборды, логирование, аудит. - Выявление «узких мест» и резервов оптимизации. - Кейс стади: анализ процесса закупок в компании и выявление проблем.		1	2	10	

Тема 4. Критерии выбора инструментов управления процессами • Факторы выбора инструментов: масштаб организации, отрасль, стратегические цели, бюджет. • Сравнение BPMS платформ (Camunda, Bizagi, Pega, Oracle BPM) по функциональности и стоимости. • Интеграция инструментов управления процессами с ERP, CRM, BI системами. • Оценка зрелости процессов и выбор инструментов в зависимости от уровня зрелости. • Практический разбор кейсов: выбор инструментов для малого бизнеса и крупной корпорации.		2	4	8	
Раздел 2. Оптимизация и внедрение инструментов управления процессами					
Тема 5. . Оптимизация бизнес процессов с использованием цифровых инструментов • Подходы к оптимизации: Lean, Six Sigma, реинжиниринг. • Автоматизация рутинных операций: RPA (UiPath, Blue Prism), чат боты, ИИ. • Использование прогнозной аналитики для улучшения процессов. • Этапы внедрения изменений: пилотное тестирование, масштабирование, мониторинг. • Кейс: оптимизация процесса обработки заявок с помощью RPA.		2	4	8	
Тема 6. Работа с BPMN редакторами и верификация моделей • Основы работы в BPMN редакторах (Bizagi, Camunda). • Построение сложных моделей с подпроцессами, событиями и шлюзами. • Верификация моделей: проверка на корректность, полноту и соответствие стандартам. • Отладка и тестирование процессных моделей. • Практическое задание: создание и верификация модели процесса «Возврат товара» в BPMN.		1	2	9	С
Тема 7. Настройка и администрирование BPMS платформ • Архитектура BPMS: компоненты, модули, интерфейсы. • Настройка процессов в BPMS (Camunda, Bizagi): создание форм, правил, ролей. • Администрирование пользователей и прав доступа. • Мониторинг выполнения процессов в BPMS: дашборды, отчёты, алерты. • Практическое задание: развёртывание и настройка процесса в Camunda.		2	4	9	

Тема 8. Интеграция инструментов управления процессами и формирование регламентирующей документации				
• Принципы интеграции инструментов в единую экосистему: API, middleware, ETL. • Создание регламентов, инструкций, положений на основе процессных моделей. • Формирование пакета регламентирующей документации (регламенты процессов, должностные инструкции, чек листы). • Использование специализированных платформ для управления документацией (Confluence, SharePoint). • Кейс: интеграция BPMS с ERP и CRM, формирование регламента процесса «Управление договорами».		2	4	6,75
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		13	26	68,75
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25		
Всего контактная работа и СР по дисциплине		39,25		68,75

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПК-3	Перечисляет принципы построения процессной архитектуры организации и роли ключевых инструментов в её поддержании, методы и технологии описания, анализа и оптимизации процессов, критерии выбора инструментов управления процессами в зависимости от масштаба, отрасли и стратегических целей организации. Применяет инструменты моделирования для формализованного описания текущих и целевых бизнес процессов, проводит анализ эффективности процессов с использованием инструментария мониторинга, разрабатывает и внедряет предложения по оптимизации процессов с опорой на возможности цифровых инструментов, формирует пакет регламентирующей документации с использованием специализированных платформ. Использует при решении задач навыки работы с BPMN редакторами для создания и верификации процессных моделей, инструменты настройки и администрирования BPMS платформ, методики проведения рабочих сессий по оптимизации процессов, приёмы интеграции инструментов управления процессами в единую экосистему.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Обучающийся на учебных занятиях и по результатам самостоятельной работы демонстрировал знание материала, грамотно и по существу излагал его, не допускал существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применял использовал в ответах учебно-методический материал исходя из специфики практических вопросов и задач, владел	

	необходимыми навыками и приёмами их выполнения. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную степень овладения программным материалом. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне от достаточного до высокого: обучающийся продемонстрировал знание основных положений, принципов и методов дисциплины. Освоил методику обоснования и расчета оценки стоимости применительно к условиям деятельности предприятия и объектам оценки. В достаточной степени владеет терминологией. Допускает несущественные ошибки в ответах на вопросы преподавателя.	
Не зачтено	Обучающийся на учебных занятиях и по результатам самостоятельной работы демонстрирует незнание значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую (недостаточную) степень овладения программным материалом. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, не сформированы: неспособность сформулировать основные положения дисциплины, незнание основных терминов и определений. Отсутствие целостного представления о дисциплине. Существенные ошибки или пробелы по значительной части принципиально важных вопросов дисциплины. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки).	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 3	
1	Что такое процессная архитектура организации? Приведите примеры.
2	Какие типы бизнес процессов вы знаете? Охарактеризуйте каждый.
3	В чём отличия нотаций BPMN, IDEF0 и EPC?
4	Как построить диаграмму процесса в BPMN? Назовите основные элементы.
5	Какие методы анализа бизнес процессов существуют?
6	Какие KPI используются для оценки эффективности процессов?
7	По каким критериям выбирать инструменты управления процессами?
8	В чём разница между Lean и реинжинирингом процессов?
9	Как верифицировать модель процесса в BPMN?
10	Какие BPMS платформы вы знаете? Сравните их.
11	Как интегрировать BPMS с ERP системой?

12	Как сформировать регламент процесса на основе модели BPMN?
----	--

6.3.2 Типовые тестовые задания

не предусмотрены

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Моделирование процесса в BPMN. Постройте диаграмму процесса «Оформление кредита» в нотации BPMN с использованием Bizagi Modeler. Укажите события, задачи, шлюзы и потоки.
2. Анализ процесса. Выберите реальный процесс в организации (например, «Обработка рекламации») и проведите его анализ с помощью метода ABC. Выявите «узкие места» и предложите меры по оптимизации.
3. Выбор инструментов. Для компании среднего бизнеса в сфере логистики подберите инструменты управления процессами (BPMS, RPA, мониторинг). Обоснуйте выбор по критериям масштаба, бюджета и стратегических целей.
4. Верификация модели. Проверьте готовую модель процесса (предоставляется преподавателем) на соответствие стандартам BPMN. Исправьте ошибки и предоставьте отчёт о верификации.
5. Настройка процесса в BPMS. Разверните процесс «Согласование договора» в Camunda: создайте формы, настройте роли и правила маршрутизации. Запустите процесс и протестируйте его.
6. Интеграция инструментов. Разработайте схему интеграции BPMS (Bizagi) с ERP (1C) и CRM (Bitrix24). Опишите API вызовы и потоки данных.
7. Формирование регламента. На основе модели процесса «Подбор персонала» создайте регламент, включающий описание этапов, ответственных, сроки и формы отчётности. Оформите документ в Confluence.
8. Оптимизация процесса. Оптимизируйте процесс «Обработка заказов» с помощью Lean методологии. Постройте карту текущего и целевого состояния, рассчитайте ожидаемый эффект (снижение времени, затрат).

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 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»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная ☐ + Письменная ☐ Компьютерное тестирование ☐ Иная ☐

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета студент должен ответить на вопросы теоретического характера и практического характера. Время подготовки 30 минут

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Бенедикт, Т., Кирхмер, М., Шарсиг, М., Франц, П., Саксена, Р., Моррис, Д., Хилти, Д., Матусевич, А., Белайчука, А. А.	Свод знаний по управлению бизнес-процессами: BPM СВОК 4.0	Москва: Альпина Пабlishер	2022	https://www.iprbooks.hop.ru/122538.html
Сунгатуллина, А. Т., Базанова, А. А.	Системный анализ и функциональное моделирование бизнес-процессов на основе структурного подхода	Москва: Российский университет транспорта (МИИТ)	2021	https://www.iprbooks.hop.ru/115891.html
Кравченко, А. В., Драгунова, Е. В., Кириллов, Ю. В.	Моделирование бизнес-процессов	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет	2020	http://www.iprbookshop.ru/99351.html

Чекотило, Е. Ю., Кичигина, О. Ю.	Информационные системы управления бизнес- процессами организации	Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ	2020	http://www.iprbookshop.ru/105014.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Косова, Л. Н., Косова, Ю. А.	Управление инновационными проектами и бизнес- процессами	Москва: Российский государственный университет правосудия	2022	https://www.iprbookshop.ru/122919.html
Козлов, В. С.	Моделирование бизнес- процессов в стратегическом управлении	Донецк: Донецкая академия управления и государственной службы	2021	https://www.iprbookshop.ru/123491.html
Крышкин, О. В., Ионова, В.	Настольная книга по внутреннему аудиту: риски и бизнес-процессы	Москва: Альпина Пабlishер	2020	http://www.iprbookshop.ru/93049.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. URL: <http://window.edu.ru/>
2. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Раздел. Информатика и информационные технологии» [Электронный ресурс]. URL: http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.75.6

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

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

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска