

Частное образовательное учреждение высшего образования

«Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор - проректор по учебной  
работе и дистанционному обучению



В.В. Закурдаева

«01» сентября 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.02 «Реинжиниринг бизнес-процессов»

Направление подготовки

38.03.03 Управление персоналом

Профиль подготовки

"Управление персоналом в отраслях и сферах деятельности"

Курск 2019

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1461 от 14.12.2015.

Разработчики:

к.с.н., доцент МЭБИК  
(занимаемая должность)

Н.А. Туякбасарова  
(ФИО)

  
(подпись)

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры прикладной информатики и математики

Протокол № 1 от «31» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой: доцент ВАК, канд. физ-мат. наук Федоров А.В.  
(ученая степень, звание, Ф.И.О.) (подпись)



## 1. Цель и задачи освоения дисциплины:

**Цель:** формирование у студентов представления об организации как о совокупности не только структурных подразделений, но системы пронизывающих ее бизнес-процессов о том, что эту систему следует изучать и оптимизировать на основе применения новых информационных технологий с целью повышения эффективности управления, повышения качества продукции и услуг.

**Задачи:** изучения дисциплины заключаются в приобретении студентами знаний и практических навыков в области, определяемой основной целью курса, а именно:

- изучение методологии структурно-функционального моделирования бизнес-процессов и систем;
- изучение методологии реинжиниринга бизнес-процессов;
- изучение методов управления качеством.

## 2. Место дисциплины в структуре программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 «Реинжиниринг бизнес-процессов» относится к вариативной части программы, и изучается студентами ОФО в 8 семестре и студентами ЗФО в 10 семестре.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Студент, изучивший курс «Реинжиниринг бизнес-процессов» должен

### Знать:

- определение и характеристики процесса в соответствии со стандартами качества;
- методы улучшения качества;
- определение реинжиниринга бизнес-процессов;
- методологию и принципы реинжиниринга бизнес-процессов.

### Уметь:

- применять методы улучшения качества;
- формулировать миссию организации;
- выявлять и согласовывать критические факторы успеха;
- ранжировать бизнес-процессы.

### Владеть:

- базовыми правилами командной работы;
- иметь навыки (приобрести опыт): описания бизнес-процессов;
- иметь навыки (приобрести опыт): улучшения бизнес-процессов;
- иметь навыки (приобрести опыт): моделирования бизнес-процессов в среде AllFusionProcessModeler.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

### профессиональные компетенции

ПК-15: владением навыками сбора информации для анализа внутренних и внешних факторов, влияющих на эффективность деятельности персонала организации, умением рассчитывать численность и профессиональный состав персонала в соответствии со стратегическими планами организации;

ПК-26: знанием основ проведения аудита и контроллинга персонала и умением применять их на практике, владением важнейшими методами экономического и статистического анализа трудовых показателей, методами бюджетирования затрат на персонал;

ПК-28: знанием корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владением навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций.

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

**Очная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		8	
Контактная работа (всего)	40,3	40,3	
В том числе:			
Лекции	20	20	
Практические занятия (ПЗ)	20	20	
Контактная работа на промежуточной аттестации	0,3	0,3	
Самостоятельная работа (всего)	31,7	31,7	
Контроль			
<b>ИТОГО (часов/з.е.):</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	

**Заочная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		10	
Контактная работа (всего)	8,3	8,3	
В том числе:			
Лекции	4	4	
Практические занятия (ПЗ)	4	4	
Контактная работа на промежуточной аттестации	0,3	0,3	
Самостоятельная работа (всего)	60	60	
Контроль	3,7	3,7	
<b>ИТОГО (часов/з.е.):</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Разделы/темы дисциплины и виды занятий

#### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции	Практические занятия	СРС	Всего
1	<i>Раздел 1. Введение в реинжиниринг бизнес-процессов</i>	2	2	6	10
2	<i>Раздел 2. Методы улучшения качества</i>	4	6	6	16
3	<i>Раздел 3. Выделение и описание бизнес-процессов</i>	4	2	6	12
4	<i>Раздел 4. Стадии реинжиниринга бизнес-процессов</i>	6	4	6	16
5	<i>Раздел 5. Моделирование бизнес-процессов на основе CASE-технологий</i>	4	6	7,7	17,7
<i>Контактная работа на промежуточной аттестации/ контроль</i>		<b>0,3</b>			
<b>Итого</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>31,7</b>	<b>72</b>
<b>ВСЕГО</b>		<b>72</b>			

#### Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции	Практические занятия	СРС	Всего
1	<i>Раздел 1. Введение в реинжиниринг бизнес-процессов</i>	0,5		10	10,5
2	<i>Раздел 2. Методы улучшения качества</i>	1	1	14	16
3	<i>Раздел 3. Выделение и описание бизнес-процессов</i>	1		12	13
4	<i>Раздел 4. Стадии реинжиниринга бизнес-процессов</i>	1	1	12	14
5	<i>Раздел 5. Моделирование бизнес-процессов на основе CASE-технологий</i>	0,5	2	12	14,5
<i>Контактная работа на промежуточной аттестации/ контроль</i>		<b>0,3/3,7</b>			
<b>Итого</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>60</b>	<b>68</b>
<b>ВСЕГО</b>		<b>72</b>			

## 5.2. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	<i>Раздел 1. Введение в реинжиниринг бизнес-процессов</i>	Принципы философии качества У.Э. Деминга. Сущность и содержание процессного подхода к управлению. Определение бизнес-процесса. Основные и вспомогательные процессы, их отличительные особенности. Циклы непрерывного совершенствования бизнеса: PDCA, PDSA, SDCA. Формула 5W + 1H. Цепная реакция Деминга. Развитие взглядов на улучшение бизнес-процессов. Реинжиниринг процесса. Ключевые понятия определения РБП: фундаментальность, радикальность, драматичность, процессы. Цели РБП. Принципы РБП.
2	<i>Раздел 2. Методы улучшения качества</i>	Диаграмма сродства, диаграмма Исикавы, диаграмма рассеивания, контрольные карты, «мозговой штурм».
3	<i>Раздел 3. Выделение и описание бизнес-процессов</i>	Элементы бизнес-процесса. Модель бизнес-процесса. Выход (продукт) процесса. Вход бизнес-процесса. Ресурс бизнес-процесса. Потребитель (клиент) процесса. Регламент бизнес-процесса. Определение размера и числа бизнес-процессов. Планирование. Факторы, определяющие изменение числа бизнес-процессов в организации.
4	<i>Раздел 4. Стадии реинжиниринга бизнес-процессов</i>	Роли и ресурсы. Состав команды по РБП: владелец процесса; лидер; коммуникатор; миротворец; координатор; исполнитель; генератор идей; председатель; снабженец. Критерии выбора членов команды по РБП. Создание структуры реинжиниринга бизнес-процессов. План проведения семинаров по управлению качеством процессов (PQM). Базовые правила работы команды на семинарах. Миссия организации. Формулировка командой миссии организации. Критические факторы успеха (CSFs). Выявление и согласование критических факторов успеха. Ранжирование бизнес-процессов: выявление ключевых бизнес-процессов компании; оценка стратегической важности процессов, т.е. степени влияния процессов на критические факторы достижения успеха; оценка жизнеспособности (качества) процессов. Выбор бизнес-процессов компании, подлежащих реинжинирингу.
5	<i>Раздел 5. Моделирование бизнес-процессов на основе CASE-технологий</i>	Понятие модели бизнеса. Требования к модели компании. Структурный анализ, как инструмент моделирования процессов компании. Точка зрения на модель. Декомпозиция. Глубина декомпозиции и границы (ширина охвата) процесса моделирования. Дерево работ. Средства проведения структурного анализа: IDEF0, IDEF3, DFD. Применение методов IDEF для моделирования поведения компаний. Построение моделей IDEF0.

## 6. Компетенции обучающегося, формируемые в процессе освоения дисциплины

Наименование раздела дисциплины	Формируемые компетенции		
<i>Раздел 1. Введение в реинжиниринг бизнес-процессов</i>	ПК-15	ПК-26	ПК-28
<i>Раздел 2. Методы улучшения качества</i>	ПК-15	ПК-26	ПК-28
<i>Раздел 3. Выделение и описание бизнес-процессов</i>	ПК-15	ПК-26	ПК-28
<i>Раздел 4. Стадии реинжиниринга бизнес-процессов.</i>	ПК-15	ПК-26	ПК-28
<i>Раздел 5. Моделирование бизнес-процессов на основе CASE-технологий</i>	ПК-15	ПК-26	ПК-28

## 7. Методические рекомендации преподавателям по дисциплине

Аудиторная работа проводится в виде традиционных лекционно-практических занятий, проблемно-поисковых технологий по реинжинирингу бизнес-процессов. По дисциплине разработаны индивидуальные задания (см.ФОМы), направленные на реализацию компетентностно-ориентированного бакалавра по реинжинирингу бизнес-процессов.

## 8. Методические рекомендации для преподавателей по проведению текущего контроля успеваемости/промежуточной аттестации по дисциплине

Текущий контроль успеваемости в рамках дисциплины проводятся с целью определения степени освоения обучающимися образовательной программы.

Текущий контроль успеваемости обучающийся проводится по каждой теме учебной дисциплины и включает контроль знаний на аудиторных и внеаудиторных занятиях в ходе выполнения самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме сдачи **зачета в 8 семестре** для студентов ОФО, и в 10 семестре для студентов ЗФО.

Экзамен сдается согласно расписанию и служит формой проверки учебных достижений обучающихся по всей программе учебной дисциплины и преследуют цель оценить учебные достижения за академический период. Обучающийся может быть освобожден от сдачи промежуточной аттестации в случае успешного прохождения заданий из ФОМ.

## Вопросы к экзамену для студентов ОФО и ЗФО

1. Принципы философии качества У.Э. Деминга.
2. Сущность и содержание процессного подхода к управлению.
3. Определение бизнес-процесса. Основные и вспомогательные процессы, их отличительные особенности.
4. Циклы непрерывного совершенствования бизнеса: PDCA, PDSA, SDCA.
5. Формула 5W + 1H.
6. Цепная реакция Деминга.
7. Развитие взглядов на улучшение бизнес-процессов.
8. Реинжиниринг процесса. Ключевые понятия определения РБП: фундаментальность, радикальность, драматичность, процессы. Цели РБП. Принципы РБП.
9. Диаграмма сродства.
10. Диаграмма Исикавы.
11. Диаграмма рассеивания.

12. Выделение и описание бизнес-процессов:
13. Владелец бизнес-процесса.
14. Модель бизнес-процесса.
15. Выход (продукт) процесса.
16. Вход бизнес-процесса.
17. Ресурс бизнес-процесса.
18. Потребитель (клиент) процесса.
19. Роли и ресурсы.
20. Состав команды по РБП: владелец процесса; лидер; коммуникатор; миротворец; координатор; исполнитель; генератор идей; председатель; снабженец.
21. Критерии выбора членов команды по РБП.
22. План проведения семинаров по управлению качеством процессов (PQM). Базовые правила работы команды на семинарах.
23. Миссия организации. Формулировка командой миссии организации.
24. Критические факторы успеха (CSFs). Выявление и согласование критических факторов успеха.
25. Ранжирование бизнес-процессов: выявление ключевых бизнес-процессов компании; оценка стратегической важности процессов.
26. Выбор бизнес-процессов компании, подлежащих реинжинирингу.
27. Понятие модели бизнеса. Требования к модели компании.
28. Структурный анализ, как инструмент моделирования процессов компании.
29. Точка зрения на модель.
30. Декомпозиция. Глубина декомпозиции и границы (ширина охвата) процесса моделирования.
31. Дерево работ.
32. Средства проведения структурного анализа: IDEF0, IDEF3, DFD.
33. Применение методов IDEF для моделирования поведения компаний.
34. Построение моделей IDEF0.

## **9. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины, в том числе для самостоятельной работы обучающихся**

### **9.1. Работа над понятиями**

1. Знать термин.
2. Выделить главное в понятии.
3. Выучить определение.
4. Уметь использовать понятие в различных формах ответа.

### **9.2. Запись лекции**

1. Настроиться на запись лекции (состояние внутренней готовности, установка).
2. Соблюдать единый орфографический режим:
  - а) записать дату, тему, план, рекомендованную литературу;
  - б) вести запись с полями;
  - в) выделять главное, существенное (подчеркивая, абзацы, цвет, пометки на полях и т.д.).
3. Запись вести сжато, но без искажения содержания.
4. Выделять основные понятия, определения, схемы, факты, сведения, статистические данные.

### **9.3. Работа с источником информации:**

1. Познакомиться в целом с содержанием источника информации:
  - а) чтение аннотации источника;
  - б) чтение вступительной статьи;
  - в) просматривание оглавления;
  - г) чтение источника с выделением основных проблем и выводов;
  - д) работа со словарем с целью выяснения значений понятий.

2. Составить план темы:
  - а) выделить логически законченные части;
  - б) выделить в них главное, существенное;
  - в) сформулировать вопросы или пункты плана;
  - г) ставить вопросы по прочитанному.

#### **9.4. Конспектирование:**

1. Определить цель конспектирования.
2. Составить план.
3. Законспектировать источник:
  - а) указать автора статьи, ее название, место и год написания, страницы;
  - б) составить конспект по следующим формам (по указанию преподавателя или выбору студента): 1. Цитатный план. 2. Тезисный план.

#### **9.5. Выполнение практических работ**

1. Ознакомиться с методическими рекомендациями по выполнению практической работы
2. Выполнить практическую работу
3. Предоставить преподавателю результат практической работы на проверку.

### **10. Перечень информационных технологий**

<b>При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующие:</b>	
<b>Оборудование:</b>	Проектор; Интерактивная доска; Ноутбук; Экран на треноге; ПК; Колонки.
<b>Программное обеспечение и информационно справочные системы:</b>	ЭБС Znanium; Консультант плюс; WindowsXPProfessionalSP3; Windows 7; MicrosoftOffice 2007; MicrosoftOffice 2010; АнтивирусDoctorWeb; Gimp 2; CorelDrawGraphicsSuiteX4; 1С Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях

### **11. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

#### а) основная литература

1. Елиферов В.Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин.— М. : ИНФРА-М, 2017. — 319 с. — (Учебники для программы MBA). <http://znanium.com>
2. Золотухина Е.Б. Моделирование бизнес-процессов / Золотухина Е.Б., Красникова С.А., Вишня А.С. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 79 с. <http://znanium.com>
3. Герасимов Б.Н. Реинжиниринг процессов организации: монография / Б.Н. Герасимов. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. — 256 с. — (Научная книга).

#### б) дополнительная литература

1. Петросян Д.С. Организационное проектирование: реорганизация, реинжиниринг, гармонизация - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 196 с.- (Высшее образование:Магистратура)/
2. Реинжиниринг бизнес-процесов [Электронный ресурс]: учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / [А. О. Блинов и др.]; под ред. А. О. Блинова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 335 с.
3. Балашов А.П. Менеджмент: Учебное пособие / А.П. Балашов. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 272 с.
4. Виханский О.С. Менеджмент: Учебник / Виханский О.С., Наумов А.И. - 6-е изд., перераб. и доп - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 656 с.
5. Грибов В.Д. Теория менеджмента: Учебное пособие / Грибов В.Д., Веснин В.Р. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 357 с. - (ВО:Бакалавриат)
6. Егоршина А.П. Основы менеджмента: Учебник / Егоршина А.П. - 3-е изд., доп. и перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - (ВО:Бакалавриат)
7. Менеджмент: традиционные и современные модели :справоч. пособие / В.В. Филатов, А.Е. Алексеев, Ю.А. Галицкий [и др.] ; под ред. В.В. Князева, Д.С. Петросяна. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 474 с.

в) Интернет-ресурсы:

1. ЭБС <http://znanium.com>
2. <http://www.intuit.ru>
3. <http://www.networkdoc.ru>
4. <http://www.interface.ru>
5. [http://mrybakov.ru/order/business/business\\_processes](http://mrybakov.ru/order/business/business_processes)
6. <http://www.wikipro.ru>
7. <http://quality.eup.ru/MATERIALY/deming.htm>

**12. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	№ аудитории	Перечень оборудования и технических средств обучения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа.  Кабинеты, оснащенные мультимедийным оборудованием	№ 001, № 002, № 215, № 309, № 406	Средства звуковоспроизведения с мультимедийными комплексами для презентаций, интерактивная доска.  Ноутбук, комплект мультимедиа, экран, техническое и программное обеспечение, подключение к Internet, доска фломастерная, флип-чат.
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа/практических занятий.  Учебные аудитории для групповых и инди-	№ 107, № 202, № 206, № 200,	Учебные рабочие места <ul style="list-style-type: none"> <li>• Компьютер Cel 3 ГГц, 512Мб, 120Гб, FDD,</li> <li>• Компьютер Intel Pentium Dual CPU 1,8 ГГц, 2048 Мб</li> <li>• Компьютер Intel Core i3 CPU 3,4 ГГц, 4 Гб</li> <li>• Компьютер Intel Core i5 CPU 3,2 ГГц, 4 Гб</li> <li>• Лицензионное программное обеспечение -Windows XP Professional SP3, Windows 7</li> </ul>

<b>Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий</b>	<b>№ аудитории</b>	<b>Перечень оборудования и технических средств обучения</b>
<p>видеоконсультаций.</p> <p>Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации.</p>	<p>№ 110, № 207</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MicrosoftOffice 2007, 2010</li> <li>• 1С Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях</li> <li>• АнтивирусDoctorWeb</li> <li>• Консультант Плюс</li> <li>• CorelDrawGraphicsSuite X4</li> <li>• AdobeConnect 9 (вебинар)</li> </ul>
<p>Помещение для самостоятельной работы</p>	<p>№ 102</p>	<p>столы компьютерные 13 шт., столы с дополнительным расширением для инвалидов и лиц с ОВЗ 2 шт., стулья 6 шт., компьютеры benq 17" lcd/cel 3мгц /512 mb/80 gb9 шт. доска фломастерная 2-х сторонняя передвижная 1 шт., сплит-система LG1 шт., жалюзи (пластик) 4 шт., кресло 9 шт., огнетушитель 1 шт.</p>
<p>Библиотека</p>	<p>№ 004</p>	<p>Каталожная система библиотеки – для обучения студентов умению пользоваться системой поиска литературы</p>
<p>Читальный зал библиотеки</p>	<p>№ 003</p>	<p>Рабочие места с ПК – для обучения работе с индексирующими поисковыми системами в Internet</p>
<p>Аудитория для хранения учебного оборудования</p>	<p>№ 111</p>	