

Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

**УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ**

**сборник учебно-методических материалов**

для направления подготовки 38.03.02 - Менеджмент

Благовещенск, 2017

Печатается по решению  
редакционно-издательского совета  
экономического факультета  
Амурского государственного  
университета

Составитель: Рыбакова Л.В.

Управление бизнес-процессами: сборник учебно-методических материалов для  
направления подготовки 38.03.02. - Благовещенск: Амурский гос.ун-т, 2017.

©Амурский государственный университет, 2017

© Кафедра экономики и менеджмента организации

©Рыбакова Л.В. составление

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Методические рекомендации (указания) к практическим занятиям	4
2	Методические указания для самостоятельной работы студентов	6
3	Учебно-методическое и информационное обеспечение	9

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (УКАЗАНИЯ) К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Основной формой закрепления материала по дисциплине являются практические занятия с использованием практических и деловых ситуационных задач по отдельным темам. На практических занятиях применяются следующие активные методы обучения: кейс-технологии, работа в малых группах, метод мозгового штурма, деловые игры, тренинг, методы группового решения творческих задач, практические занятия проводятся с использованием ситуационных заданий в виде сквозной задачи. В предлагаемой тематике практических занятий по данной дисциплине выделены кейс-задания, рассматриваемые на занятиях. Возможности изучаемых методов рассматриваются на лекциях, на практических занятиях студенты выполняют примерные задания.

Для освоения дисциплины студент должен ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем. При подготовке к занятию студенту рекомендуется повторить материал предыдущих занятий, при возникновении вопросов студент может задать их в начале следующего занятия. Студент имеет право получить консультацию по любому вопросу при возникновении затруднений, при изучении теоретического материала или выполнении практической работы. В ходе занятий студентам рекомендуется конспектировать материал, выделяя основное на полях рекомендуется делать заметки при просмотре материала в рамках домашней работы, на полях можно писать возникающие вопросы и делать необходимые заметки.

При подготовке к занятиям рекомендуется использовать информационные ресурсы, в том числе рекомендуемые учебно-методические комплексы по данной дисциплине. При ознакомлении с информационными ресурсами следует обращать внимание на наименование изданий, фамилии авторов, выделяя авторов, рекомендуемых преподавателем или авторов, чей подход к изучению дисциплины представляется студенту наиболее интересным. Представляется полезным подготовить презентацию по результатам проведенного обзора изученной по данной дисциплине литературы.

### **Тема 1. Введение в управление бизнес-процессами**

Темы дискуссии

1. Основные концепции управления бизнес-процессами.
2. Понятие бизнес-процесса
3. Классификация бизнес-процессов

### **Тема 2. Сущность процессного подхода к управлению организацией и условия его применения**

Темы дискуссии, рефератов, презентаций

1. Выбор рациональных методов управления бизнес-процессами.
2. Система терминов процессного подхода.
3. Принципы реинжиниринга.

### **Тема 3. Выделение и описание бизнес-процессов**

Темы дискуссии, рефератов, презентаций

1. Элементы бизнес-процесса.
2. Описание бизнес-процессов.
3. Правила выделения бизнес-процессов.

### **Тема 4. Классификация бизнес-процессов**

Темы дискуссии, рефератов, презентаций

1. Классификация бизнес-процессов.
2. Основные бизнес-процессы.

3.Обеспечивающие бизнес-процессы.

**Тема 5. Диагностика состояния и направления развития организации.  
Сопrotивление изменениям в управлении бизнес-процессами**

Темы дискуссии, рефератов, презентаций

- 1.Комплексная диагностика состояния организации.
- 2.Методология исследования систем управления и бизнес-процессов.
- 3.Сопrotивление изменениям в управлении бизнес-процессами

**Тема 6. Регламентация бизнес-процессов**

Темы дискуссии, рефератов, презентаций

- 1.Система документации процесса.
- 2.Распределение ответственности за распределение работ в процессе.
- 3.Регламентация бизнес-процессов при помощи шаблона

**Тема 7. Моделирование бизнес-процессов**

Темы дискуссии, рефератов, презентаций

- 1.Цель и задачи моделирования бизнес-процессов.
- 2.Общие вопросы моделирования.
- 3.Методология моделирования бизнес-процессов.

**Тема 8. Информационные технологии, поддерживающие управление бизнес-процессами**

Темы дискуссии, рефератов, презентаций

- 1.Современные информационные технологии в управлении бизнес-процессов
- 2.Реинжиниринг бизнес-процессов
- 3.Математическое моделирование в реинжиниринге бизнес-процессов.

**Тема 9. Примеры практической реализации реинжиниринга бизнес-процессов**

Темы дискуссии, рефератов, презентаций

- 1.Применение реинжиниринга бизнес-процессов в российских условиях.
2. Опыт компаний, прошедших реинжиниринг.
- 3.Современные проблемы реинжиниринга.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем. Самостоятельная работа студентов используется для выполнения домашних заданий, а также для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины.

В качестве домашней самостоятельной и индивидуальной работы студенты выполняют моделирование бизнес-процессов, выбранного студентом из собственного опыта и с учетом личных интересов. При выборе бизнес-процесса студент должен учитывать в первую очередь мотивационные факторы. Выбранное направление должно быть интересно студенту.

Большое значение имеет формирование навыков оформления результатов выполненной студентом самостоятельной работы, студент должен показать умение формулировать мысль, демонстрировать логику исследования, следует показать в отчете по самостоятельной работе методологическую схему системного анализа.

В результате выполнения домашней самостоятельной работы студент должен предоставить отчет по самостоятельной исследовательской работе, который должен содержать: аналитический обзор переработанных источников по заданной теме курса или теме исследований. В обзоре по теме курса следует дать сравнительную характеристику подходов авторов различных учебников и монографий к изложению каждой темы, выделить наиболее актуальные темы, новые, интересные.

Результаты работы представляются в виде письменного отчета или презентации. При подготовке презентаций целесообразно составить план презентации, выделить основные идеи презентации, обратить внимание на авторов и используемые источники, конкретно называя источники (не просто Internet).

Структура презентации должна включать авторский подход студента к изложению материала, постановку рассматриваемой задачи, проблемы, результаты работы как своей так и авторов, чьи материалы используются в презентации.

Время выступления с презентацией зависит от объема презентуемого материала и оговаривается с преподавателем. Распространённая ошибка - читать слайд дословно.

Следует обратить внимание на качество подготовленных слайдов, как в содержательном, так и техническом плане. Перегруженность и мелкий шрифт тяжелы для восприятия. Недогруженность оставляет впечатление, что выступление поверхностно и плохо подготовлено. Информация на слайде может быть более формальной и строго изложенной, чем в речи.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает изучение теоретического материала по актуальным вопросам дисциплины. Рекомендуется самостоятельное изучение доступной учебной и научной литературы. Самостоятельно изученные теоретические материалы повышают уровень подготовки обучающегося к усвоению практического материала и используются при выполнении заданий практических занятий.

Целями самостоятельной работы обучающегося являются: формирование навыков самостоятельной образовательной деятельности; выявление и устранение обучающимся пробелов в знаниях, необходимых для изучения экономики труда.

Самостоятельная работа обучающегося обеспечена необходимыми учебными и методическими материалами основной и дополнительной литературой; демонстрационными материалами, используемыми во время практических занятий.

Организация самостоятельной работы по освоению содержания дисциплины включает в себя такие виды работ как самостоятельное изучение текстов практических занятий, учебных пособий из списка основной и дополнительной рекомендуемой литературы, использование ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Целесообразно ознакомиться с раскрытием содержания каждой темы по

нескольким рекомендованным источникам для сопоставления точек зрения различных авторов с различных методологических позиций, а для более углубленного изучения воспользоваться дополнительной литературой.

Целесообразно также составление индивидуального терминологического словаря (гlossария) по теме вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение, и словаря новых понятий, с которыми обучающийся впервые сталкивается. Для успешного освоения вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение, необходимо законспектировать предложенные вопросы. Возможно использование литературы, подобранной самим обучающимся.

При подготовке к зачету по дисциплине обучающийся прорабатывает содержание практических занятий по своему конспекту и по рекомендованным учебным пособиям. На каждый вопрос, обучающийся должен написать план ответа, кратко перечислить и запомнить основные факты, положения. На этапе подготовки к зачету обучающийся систематизирует и интегрирует информацию, относящуюся к разным разделам практических занятий, лучше понимает взаимосвязь различных фактов и положений дисциплины, восполняет пробелы в своих знаниях. На зачете следует представить все отчеты по самостоятельной работе и отвечая на вопросы преподавателя, подтверждать теоретические знания примерами выполненных самостоятельно практических заданий.

#### ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Основные концепции реинжиниринга бизнес-процессов.
2. Выбор рациональных методов решения задач реинжиниринга.
3. Экспертные методы в управлении бизнес-процессами.
4. Методы принятия решений в проектах по реинжинирингу
5. Система терминов процессного подхода.
6. Принципы реинжиниринга.
7. Сущность процессного подхода к управлению организацией и условия его применения.
8. Выделение и описание бизнес-процессов
9. Элементы бизнес-процесса.
10. Описание бизнес-процессов.
11. Правила выделения бизнес-процессов.
12. Определение размера и числа бизнес-процессов
13. Классификация бизнес-процессов
14. Основные бизнес-процессы.
15. Обеспечивающие бизнес-процессы.
16. Бизнес-процессы развития
17. Диагностика состояния и направления развития организации.
18. Сопrotивление изменениям в управлении бизнес-процессами
19. Комплексная диагностика состояния организации.
20. Методология исследования систем управления и бизнес-процессов.
21. Система документации процесса.
22. Распределение ответственности за распределение работ в процессе.
23. Регламентация бизнес-процессов при помощи шаблона
24. Моделирование бизнес-процессов
25. Цель и задачи моделирования бизнес-процессов
26. Общие вопросы моделирования бизнес-процессов.
27. Методология моделирования бизнес-процессов.
28. Математическое моделирование в реинжиниринге бизнес-процессов.
29. Информационные технологии, поддерживающие управление бизнес-процессами
30. Современные информационные технологии и реинжиниринг бизнес-процессов.
31. Примеры практической реализации реинжиниринга бизнес-процессов

32. Применение реинжиниринга бизнес-процессов в российских условиях.
33. Опыт компаний, прошедших реинжиниринг.
34. Исследования в управлении бизнес-процессами.

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) основная литература:

1. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ А.О. Блинов [и др.].— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 343 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52639>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

### б) дополнительная литература:

1. Самуйлов К.Е. Основы формальных методов описания бизнес-процессов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Самуйлов К.Е., Чукарин А.В., Быков С.Ю.— Электрон.текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2011.— 123 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11540>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Лучко О.Н. Когнитивное моделирование как инструмент поддержки принятия решений [Электронный ресурс]: монография/ Лучко О.Н., Маренко В.А.— Электрон.текстовые данные.— Омск, Новосибирск: Омский государственный институт сервиса, Сибирское отделение РАН, 2014.— 119 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32787>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

### в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование ресурса	Краткая характеристика
1	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>	Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
2	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Научная электронная библиотека журналов
3	MS Windows 10	Операционная система MS Windows 10 Education - DreamSparkPremiumElectronicSoftwareDelivery (3 years) Renewal по договору - Сублицензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года