

Б1.В.ДВ.5.2 РЕИНЖИНИРИНГ КЛИЕНТО-ОРИЕНТИРОВАННЫХ ПРОЦЕССОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ НЕКОММЕРЧЕСКОГО СЕКТОРА

Цели дисциплины: развитие знаний в области управления изменениями материальными, финансовыми и информационными потоками, направленных на упрощение организационной структуры, перераспределение и минимизация использования различных ресурсов, сокращение сроков реализации потребностей клиентов, повышение качества их обслуживания в организациях некоммерческого сектора.

Задачи дисциплины:

- освоить общетеоретические закономерности, типичные и уникальные характеристики бизнес-процессов, причины возникновения реинжиниринга бизнес-процессов, его методологию и принципы, инструментальные средства совершенствования бизнес-процессов;

- систематизировать стандарты исследования и регламентации бизнес-процессов, виды формальных моделей для описания бизнес-процессов, цикл регулярного улучшения бизнес-процессов, принципы построения, структуру и технологию использования CASE-средств для анализа бизнес-процессов;

- приобрести навыки самостоятельного исследования бизнес-систем, построения их описания в виде формальных моделей, проведения системного анализа формальных моделей бизнес-систем, предложения по улучшению бизнес-процессов для достижения коренных улучшений в основных показателях деятельности предприятия;

- заложить умения и навыки использования теоретических знаний в практических ситуациях, а также формирования необходимых для профессиональной деятельности компетенций.

Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Реинжиниринг клиенто-ориентированных процессов в организациях некоммерческого сектора» относится к вариативной части курс учебного плана.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин: «Методология и методы исследований в менеджменте», «Теория организации и организационное поведение (продвинутый уровень)».

Для успешного освоения дисциплины «Реинжиниринг клиенто-ориентированных процессов в организациях некоммерческого сектора», студент должен:

Знать:

- общие принципы функционирования экономических агентов в условиях рынка (ОПК – 2);

- содержание основных категорий и этапов управления деятельностью фирмы, функционирующей в условиях конкурентных экономических отношений (ПК-1).

Уметь:

- собирать необходимые статистические данные, обрабатывать их, анализировать и предоставлять в требуемой форме (ОК-3).

Владеть:

- навыками разработки программ организационного развития и изменений и обеспечить их реализацию (ПК-1).

Учебная дисциплина «Реинжиниринг клиенто-ориентированных процессов в организациях некоммерческого сектора» является основой для изучения таких последующих дисциплин, как «Управление проектами и деловое проектирование», «Управление инновационными проектами».

Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции:

ОК – 3 готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала.

В результате освоения компетенции **ОК - 3** студент должен:

Знать:

- базовые понятия организационных инноваций в организациях некоммерческого сектора;

Уметь:

- применять различные инструменты организационной диагностики;
- осуществлять оценку эффективности организационной структуры в организациях некоммерческого сектора;

Владеть:

- навыками формирования и оптимизации организационных структур.

ОПК – 2 готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

В результате освоения компетенции **ОПК - 2** студент должен:

Знать:

– преимущества и ограничения различных организационных структур в организациях некоммерческого сектора;

– логику построения эффективной организационной структуры в организациях некоммерческого сектора;

Уметь:

- проводить анализ факторов, влияющих на эффективность организационной структуры;

- проектировать организационные структуры в соответствии со стратегией в организациях некоммерческого сектора;

- применять методы инжиниринга и реинжиниринга с учетом специфики организации и конкретной ситуации;

Владеть:

- навыками отбора наиболее рациональных организационных форм и методов разработки организационной структуры на уровне подразделения и организации.

ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

ПК-1 способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями;

Знать:

- теоретические основы реинжиниринга;
- основные современные методы и методики реинжиниринга;

Уметь:

- строить бизнес-модели в организациях некоммерческого сектора;

Владеть:

- инструментами анализа состояния (финансового, организационно-управленческого, производственно-хозяйственного, кадрового) предприятия с целью повышение эффективности его работы.

ПК-2 - способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию;

Знать:

- стратегии по совершенствованию и развитию организации;

- развитие концепции автоматизированного управления организациями некоммерческого сектора.

Уметь:

- разрешать проблемы, возникающие в ходе функционирования предприятия и своевременно проводить мероприятия по реинжинирингу;

- реализовывать основные этапы реинжиниринга на практике.

Владеть:

- навыками систематизации и использования информации, необходимой для осу- разрешать проблемы, возникающие в ходе функционирования предприятия и своевременно проводить мероприятия по реинжинирингу;

- реализовывать основные этапы реинжиниринга на практике.

Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)
1	История создания теории реинжиниринга бизнес-процессов
2	Основные понятия реинжиниринга бизнес-процессов
3	Примеры реинжиниринга. Факторы успеха и риска неудач
4	Методологии моделирования бизнес-процессов
5	Принципы проведения реинжиниринга
6	Подготовительный этап технологии реинжиниринга

Форма контроля - зачет с оценкой