

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ ИМЕНИ Л.С. ВЫГОТСКОГО  
Кафедра социальной психологии

**Б1.В.ДВ.05.02 РЕИНЖИНИРИНГ В ОРГАНИЗАЦИИ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Специальность 37.05.02 «Психология служебной деятельности»  
Специализация: Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности  
Уровень квалификации выпускника: специалист

Форма обучения  
очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2020

РЕИНЖИНИРИНГ В ОРГАНИЗАЦИИ  
Рабочая программа дисциплины

Составитель:  
канд. психол. наук, доц. Е.Б. Петрушихина

УТВЕРЖДЕНО  
Протокол заседания кафедры  
Социальной психологии  
№7 от 23.05.2017

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

### **1. Пояснительная записка**

1.1 Цель и задачи дисциплины

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

### **1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

### **2. Структура дисциплины**

### **3. Содержание дисциплины**

### **4. Образовательные технологии**

### **5. Оценка планируемых результатов обучения**

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

### **9. Методические материалы**

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

## **Приложения**

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

## 1. Пояснительная записка

**Цель дисциплины:** сформировать представления об основах процессного подхода к управлению организацией и проведению работ по реинжинирингу бизнес-процессов.

**Задачи дисциплины:**

- изучение методологии процессного подхода к управлению организацией;
- изучение методов организации реинжиниринга бизнес-процессов;
- овладение приемами перепроектирования бизнес-процессов в организации.

1.2 Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-27	способность принимать оптимальные управленческие решения	Знать: основные положения процессного подхода к управлению; принципы реинжиниринга бизнес-процессов. Уметь: выявлять и анализировать бизнес-процессы организации; проектировать новые бизнес-процессы с учетом изменяющегося организационного контекста. Владеть: навыками разработки моделей бизнес-процессов; технологиями оценки эффективности бизнес-процессов .
ПК-28	способность планировать и организовывать служебную деятельность исполнителей, осуществлять контроль и учет ее результатов	Знать: основные положения процессного подхода к управлению; принципы реинжиниринга бизнес-процессов. Уметь: выявлять и анализировать бизнес-процессы организации; проектировать новые бизнес-процессы с учетом изменяющегося организационного контекста. Владеть: навыками разработки моделей бизнес-процессов; технологиями оценки эффективности бизнес-процессов .

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Реинжиниринг в организации» относится к вариативной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Организационная психология, Психология кадрового менеджмента.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Психологическое консультирование, Педагогическая практика, Выпускная квалификационная работа.

## 2. Структура дисциплины

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 час, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 час, самостоятельная работа - 44 час.

№ п/п	Раздел Дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации
			Лек	Сем	Прак	Сам	
1	Процессный подход к управлению организацией	9	2	2		6	Опрос на занятии
2	Понятие и принципы реинжиниринга бизнес-процессов в организации	9	2	2		6	Опрос на занятии
3	Основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов	9	2	2		6	Участие в дискуссии
4	Идентификация бизнес-процессов организации и оценка их эффективности	9	2	4		6	Участие в дискуссии
5	Разработка модели бизнес-процесса	9	2	4		6	Участие в дискуссии
6	Организация проведения реинжиниринга бизнес-процессов	9	2	2		6	Опрос на занятии
	Зачет					8	Итоговая контрольная работа
Итого		12	16			44	

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 час, в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 16 час, самостоятельная работа - 56 час.

№ п/п	Раздел Дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и	Формы текущего контроля успеваемости Форма
----------	----------------------	---------	--	---

			трудоёмкость (в часах)				промежуточной аттестации
			Лек	Сем	Прак	Сам	
1	Процессный подход к управлению организацией	9	2	2		6	Опрос на занятии
2	Понятие и принципы реинжиниринга бизнес-процессов в организации	9	2	2		10	Опрос на занятии
3	Основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов	9		2		8	Участие в дискуссии
4	Идентификация бизнес-процессов организации и оценка их эффективности	9	2			8	Участие в дискуссии
5	Разработка модели бизнес-процесса	9		2		8	Участие в дискуссии
6	Организация проведения реинжиниринга бизнес-процессов	9	2			6	Опрос на занятии
	Зачет					10	Итоговая контрольная работа
Итого		12	12	84			

## 2. Содержание дисциплины

### 1. Процессный подход к управлению организацией

Особенности современных проблем управления. Кризис функционального управления. Концепция управления предприятиями с помощью процессов. Понятия бизнес-процесс и сеть бизнес-процессов организации. Границы бизнес-процессов. Виды бизнес-процессов. Управление процессами. Процессные структуры.

### 2. Сущность и принципы реинжиниринга бизнес-процессов

Концепция «развития организации». Улучшение и проектирование – методы осуществления развития фирмы. Сравнение двух подходов к развитию фирмы. Реинжиниринг как инструмент решения задач развития фирмы.

Сущность реинжиниринга. Понятия предметной области реинжиниринга бизнеса. Причины возникновения реинжиниринга.

Принципы реинжиниринга бизнес-процессов.

Виды изменений в деятельности фирмы после реинжиниринга ее бизнес-процессов. Различия между усовершенствованием и реинжинирингом бизнеса.

Ситуации, в которых проведение реинжиниринга необходимо и целесообразно. Условия, при которых реинжиниринг дает положительный эффект. Причины успехов и неудач при проведении реинжиниринга бизнес-процессов.

### 3. Основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов и их содержание

Практические подходы к осуществлению реинжиниринга: разработка бизнес-модели компании «с чистого листа» (подход Хаммера и Чампи); детальное отражение существующего положения и последующее построение новой модели бизнес-процессов

(подход Дайвенпорта). Основные характеристики сравниваемых подходов. Отрицательные моменты исследуемых подходов и пути их устранения.

Основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов и их содержание.

Разработка видения компании.

Обратный реинжиниринг – создание модели действующего предприятия и документирование существующих процессов.

Прямой инжиниринг и его стадии: перепроектирование бизнес-процессов и разработка системы организационного взаимодействия персонала.

Роль творчества в реинжиниринге бизнес-процессов.

Заключительный этап реинжиниринга – внедрение перепроектированных процессов.

#### **4. Идентификация бизнес-процессов организации и оценка их эффективности**

Определение перечня бизнес-процессов, протекающих в организации.

Установление границ процессов, требований клиентов к бизнес-процессам.

Выявление владельцев процессов.

Определение критериев ранжирования бизнес-процессов. Оценка бизнес-процессов по степени их важности для успеха организации. Оценка качества организации процессов.

Определение очередности проведения перепроектирования процессов организации.

Методики анализа бизнес-процессов. SWOT-анализ процессов. Анализ проблем процесса: выявление проблемных областей.

Анализ процесса по отношению к типовым требованиям. Измерение и анализ показателей процесса.

#### **5. Разработка модели бизнес-процесса**

Выбор методологии описания бизнес-процессов организации. Методология «ускоренного» описания бизнес-процессов. Методология «полного» описания бизнес-процессов. Сравнительный анализ подходов: преимущества и недостатки.

Методы описания бизнес-процессов: словесный, табличный, графический.

Информационные технологии, используемые в процессе проведения реинжиниринга бизнес-процессов. Роль общепринятых стандартов бизнес-моделирования и методологии структурного анализа и проектирования (SADT) при проведении реинжиниринга.

#### **6. Организация проведения реинжиниринга бизнес-процессов**

Виды проектов по реинжинирингу бизнеса.

Роль старших менеджеров в разработке проекта по реинжинирингу бизнеса.

Участники проекта по реинжинирингу и их роли.

Обучение участников проекта реинжиниринга.

Планирование проектов РБП.

### **3. Образовательные технологии**

**Образовательные технологии**, используемые в изучении курса, предполагают сочетание традиционной лекционно-семинарской формы проведения занятий, а также интерактивные методы, в частности, разбор конкретных ситуаций. Для этого используются различные формы работы: самостоятельная индивидуальная подготовка студентов, работа в группе, представление и обсуждение полученных результатов.

Большая роль отводится групповым формам работы. Взаимодействие в группе, дискуссии способствуют развитию профессионального мировоззрения, языка и речи, помогают лучше понять сущность изучаемых явлений.

## Образовательные технологии

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Образовательные технологии
1	2	3	5
1.	Процессный подход к управлению организацией	Лекция 1 Семинар 1 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия Консультирование
2.	Понятие и принципы реинжиниринга бизнес-процессов в организации	Лекция 2 Семинар 2 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Дискуссия Консультирование
3.	Основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов	Лекция 3 Семинар 3 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Дискуссия Консультирование
4.	Идентификация бизнес-процессов организации и оценка их эффективности	Лекция 4 Семинар 4 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия, деловая игра Консультирование
5.	Разработка модели бизнес-процесса	Лекция 5 Семинар 5 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Дискуссия Консультирование
	Организация проведения реинжиниринга бизнес-процессов	Лекция 6 Семинар 6 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Дискуссия Консультирование

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1. Система оценивания

**Текущий контроль** осуществляется в процессе изучения дисциплины в форме опроса на семинарских занятиях и участия в дискуссиях. Максимальная оценка – 60 баллов, участие в каждом семинарском занятии оценивается максимум в 10 баллов.

**Промежуточная аттестация** реализуется в форме итоговой контрольной работы. Максимальная оценка – 40 баллов.

В результате текущего и промежуточного контроля знаний студенты получают зачет по курсу. Максимальная оценка – 100 баллов. Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу Европейской системы переноса и накопления (ECTS) кредитов в соответствии с таблицей:



100- балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

### Текущий контроль

Оценивание устного опроса и участия в дискуссии на практическом занятии осуществляется следующим образом:

- Обучающийся владеет научным языком, демонстрирует грамотность речи, свободно излагает её содержание. Четко, логично, аргументировано дает ответы на заданные вопросы. Активен на протяжении всего занятия. – 10 баллов.
- Обучающийся владеет научным языком, демонстрирует грамотность речи, свободно излагает её содержание, аргументировано дает ответы на заданные вопросы, но имеются отдельные неточности и небольшие погрешности в изложении вопросов. Активен на протяжении всего занятия. – 8 баллов.
- Обучающийся показал невысокую активность, но при этом полно, четко, логично, аргументировано излагал свою позицию, продемонстрировал грамотность речи и владение научным языком. – 6 баллов.
- Обучающийся показал некоторую активность, продемонстрировал грамотность речи, аргументированность ответов, но при этом имелись отдельные неточности и погрешности в изложении ответов. – 4 балла.
- Обучающийся показал некоторую активность, сделал попытки аргументировать свою позицию, но допустил ряд ошибок. – 2 балла.

### Промежуточная аттестация (зачет)

При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 3 вопроса (два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

## 5.2.Критерии выставления оценок

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

## 5.2. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### Контрольные вопросы по курсу

1. Понятие бизнес-процесса.
2. Классификация бизнес-процессов
3. Основные положения процессного подхода к управлению организациями
4. Понятие реинжиниринга бизнес-процессов (РПБ)
5. Принципы РБП
6. Условия успеха в проведении РБП.
7. Причины неудач проектов РБП
8. Существующие подходы к проведению реинжиниринга бизнес-процессов
9. Основные этапы РБП и их содержание
10. Обратный инжиниринг
11. Прямой инжиниринг
12. Выбор процессов для первоочередного проведения РБП
13. Измерение и анализ показателей процесса
14. Методики анализа бизнес-процессов
15. Назначение функционально-стоимостного анализа бизнес-процессов
16. Основные элементы и понятия методологии IDEF0
17. Методология описания бизнес-процессов ARIS
18. Участники проекта РБП и их функции
19. Особенности разработки и внедрения проектов реинжиниринга бизнес-процессов
20. Трудности внедрения проектов реинжиниринга и методы их устранения

### Примерные вопросы к итоговой контрольной работе

1. Сущность и содержание бизнес-процессов
2. Основные концепции улучшения бизнес-процессов
3. Понятие процессного подхода
4. Программные продукты управления предприятием
5. Система терминов процессного подхода
6. Внутрифункциональные процессы
7. Сквозные межфункциональные процессы
8. Декомпозиция процессов
9. Процессные и функциональные системы управления
10. Сущность и необходимость реинжиниринга
11. Особенности проектирования реинжиниринга
12. Принципы перепроектирования бизнес-процессов
13. Этапы внедрения системного управления
14. Особенности выделения процессов в организации
15. Правила выделения процессов в организации
16. Классификация процессов. Основные и вспомогательные процессы
17. Виды структур бизнес-планирования
18. Методы реинжиниринга бизнес-процессов
19. Методология Хаммера/Чампи
20. Методология Давенпорта
21. Методология Манганелли/Клайна.
22. Методология Кодак
23. Метод пяти вопросов
24. Сегментирование управления бизнес-процессами
25. Функции системы менеджмента процесса
26. Распределение функций между процессами
27. Принципы управления бизнес-процессами
28. Процесс управления организацией
29. Показатели оценки деятельности процесса
30. Организация работ по реинжинирингу бизнес-процессов
31. Организационная структура проекта реинжиниринга бизнес-процессов
32. Методологии моделирования бизнес-процессов
33. Разработка моделей реинжиниринга БП
34. Отбор процессов для проведения реинжиниринга

## **6. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Литература**

#### **Обязательная:**

1. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 381 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02345-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450044>
2. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 369 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01091-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450083>

#### **Дополнительная:**

1. Блинов, А.О. Реинжиниринг бизнес-процесов: Учебное пособие / А.О. Блинов, О.С. Рудакова, В.Я. Захаров. - М.: ЮНИТИ, 2016. - 335 с.

2. Елиферов, В.Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 319 с.
3. Рудакова, О.С. Реинжиниринг бизнес-процессов: Учебное пособие для студентов вузов / О.С. Рудакова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 343 с.
4. Хаммер, М. Быстрее, лучше, дешевле: Девять методов реинжиниринга бизнес-процессов / М. Хаммер. - М.: Альпина Пабли., 2012. - 356
1. Павлюк А. К. Применение реинжиниринга бизнес-процессов на предприятиях [Текст] / А. К. Павлюк, Н. И. Меркушева // Молодой ученый. — 2015. — №1. — С. 265-267.
2. Репин, В.В. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление / В.В. Репин. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. - 512 с.
3. Репин, В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. - 544 с.

## 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет

Психология и бизнес// <http://www.psycho.ru>  
 Организационная психология (электронный журнал)// <http://orgpsyjournal.hse.ru/>  
 HR-Portal//<http://www.hr-portal.ru/>  
 Федеральный образовательный портал: Экономика, Социология, Менеджмент//<http://ecsocman.hse.ru/>  
 Библиотека Социологии, Психологии и Управления//<http://soc.lib.ru/>  
 Реферативный психологический журнал: <http://solitonpress.ru/>  
 Журнал «Психологические исследования»: <http://psystudy.ru/>  
 Портал психологических изданий: <http://psyjournals.ru>  
 Сайт РГГУ (ЭБС)  
 ЭБС «Znanium.com»; ООО «ЗНАНИУМ»  
 ЭБС «Юрайт». ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ»

## Современные профессиональные базы данных (БД) и информационно-справочные системы (ИСС)

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

## 7. Материально-техническое обеспечения дисциплины

Лекционные занятия проводятся в аудиториях (залах), оборудованных мультимедийными проекторами, проецирующими изображение на экран.

Для проведения занятий семинарского типа используются ноутбук, интерактивная доска, учебно-наглядные материалы (таблицы, схемы и др.).

В процессе обучения используется библиотечный фонд, включающий учебники, учебные и учебно-методические материалы, справочные издания в электронной и бумажной формах.

Лекционные занятия проводятся в аудиториях (залах), оборудованных мультимедийными проекторами, проецирующими изображение на экран.

Для проведения занятий семинарского типа используются ноутбук, интерактивная доска, учебно-наглядные материалы (таблицы, схемы и др.).

При проведении занятий в режиме онлайн (с применением дистанционных образовательных технологий) используются сервисы Zoom.us. Ссылки размещаются в личном кабинете в ЭИОС РГГУ и/или направляются на электронную почту группы.

В процессе обучения используется библиотечный фонд, включающий учебники, учебные и учебно-методические материалы, справочные издания в электронной и бумажной формах.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное

#### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;

- акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1. Планы семинарских занятий**

#### **Тематические разделы**

#### **Тема 1. Процессный подход к управлению организацией**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Процессный подход к управлению: отличительные особенности.
2. Понятие бизнес-процесса. Сеть бизнес-процессов организации.
3. Клиенты бизнес-процесса. Владелец бизнес-процесса.
4. Основные и вспомогательные бизнес-процессы организации.

#### **Тема 2. Понятие и принципы реинжиниринга бизнес-процессов**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Совершенствование и проектирование как методологии организационного развития.
2. Реинжиниринг бизнес-процессов: основные принципы.
3. Факторы успешного реинжиниринга бизнес-процессов.
4. Причины неудачных проектов реинжиниринга в организации.

#### **Тема 3. Основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Подходы М. Хаммера и Т. Дайвенпорта к проведению реинжиниринга в организации.
2. Основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов и их содержание.
3. Обоснование реинжиниринга.
4. Разработка видения компании.
5. Обратный инжиниринг.
6. Внедрение результатов проекта реинжиниринга.

#### **Тема 4. Идентификация бизнес-процессов организации и оценка их эффективности**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Определение перечня процессов организации.
2. Ранжирование процессов для проведения реинжиниринга.
3. Установление критериев качества бизнес-процессов.
4. Процедура отбора бизнес-процессов для реинжиниринга.

#### **Тема 5. Разработка модели бизнес-процесса**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Ретроспективный анализ существующих бизнес-процессов организации.
2. Методы разработки моделей бизнес-процессов и их использование для описания процессов в организации.
3. Разработка модели нового бизнес-процесса при проведении прямого реинжиниринга.

#### **Тема 6. Организация проведения реинжиниринга бизнес-процессов**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Использование командного менеджмента в осуществлении реинжиниринга.
2. Комплектование команды реинжиниринга.
3. Организация взаимодействия в командах реинжиниринга.
4. Лидерство в командах реинжиниринга.
5. Планирование проектов реинжиниринга бизнес-процессов в командах.



## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина реализуется на психологическом факультете кафедрой социальной психологии.

Курс является дисциплиной по выбору и адресован студентам обучающимся по специальности «Психология служебной деятельности», специализация «Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности», на психологическом факультете Института психологии им. Л.С. Выготского РГГУ.

**Цель дисциплины:** сформировать представления об основах процессного подхода к управлению организацией и проведению работ по реинжинирингу бизнес-процессов.

**Задачи дисциплины:**

- изучение методологии процессного подхода к управлению организацией;
- изучение методов организации реинжиниринга бизнес-процессов;
- овладение приемами перепроектирования бизнес-процессов в организации.

Дисциплина «Реинжиниринг в организации» направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-27 способность принимать оптимальные управленческие решения

ПК-28 способность планировать и организовывать служебную деятельность исполнителей, осуществлять контроль и учет ее результатов

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

Знать: основные положения процессного подхода к управлению; принципы реинжиниринга бизнес-процессов.

Уметь: выявлять и анализировать бизнес-процессы организации; проектировать новые бизнес-процессы с учетом изменяющегося организационного контекста.

Владеть:

навыками разработки моделей бизнес-процессов; технологиями оценки эффективности бизнес-процессов.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетных единицы.

## ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1.	Обновлена основная и дополнительная литература	03.06.18	6
2.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
3.	Приложение к листу изменений № 1		
4.	Обновлена основная и дополнительная литература	03.06.19	12
5.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
6.	Приложение к листу изменений № 2		
7.	Обновлена основная и дополнительная литература	30.06.20	7
8.	Обновлен раздел «Структура дисциплины» в соответствии с учебным планом		
9.	Приложение к листу изменений № 3		

**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2018 г.)**

**1. Перечень ПО**

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
2	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
3	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
4	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
5	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
6	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
7	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
8	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное

**2. Перечень БД и ИСС**

Таблица 2

№п/п	Наименование
1.	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus
2.	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis Электронные издания издательства Springer
3.	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
4.	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2019 г.)**

**1. Перечень ПО**

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное

**2. Перечень БД и ИСС**

Таблица 2

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2019 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

**Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем (ИСС) (2020 г.)**

**1. Перечень ПО**

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное

**2. Перечень БД и ИСС**

Таблица 2

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант