

Приложение №7

УТВЕРЖДЕНА
приказом АО «ГНИВЦ»
от _____ № _____

**Образовательная программа повышения
квалификации
«Управление процессами»
(дистанционная форма обучения)**

Москва, 2016 г.

Цель обучения: Повышение квалификации сотрудников отделов качества, руководителей и специалистов, в обязанности которых входит разработка регламентирующих документов по основным направлениям деятельности и компетенциям с учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении в целях совершенствования и (или) получения новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Планируемые результаты обучения/ перечень профессиональных компетенций:

В результате освоения (программы) обучающийся должен знать:

- технологию управления бизнес-процессами;
- инструментальные системы для моделирования бизнес-процессами;
- основные принципы выделения и описания бизнес-процессов;
- методы анализа и оптимизации/ реинжиниринга бизнес-процессов;
- правила регламентации и автоматизации бизнес-процессов;
- приемы контроллинга бизнес-процессов.

В результате освоения (программы) обучающийся должен уметь:

- осознанно принимать решения о целесообразности моделирования процессов и регламентации деятельности;
- использовать процессный подход в управлении подразделением/организацией;
- проводить описание и оценку оптимальности бизнес-процессов базового уровня;
- выбирать достаточную для своей компании структуру регламентирующих документов;
- разрабатывать документы, регламентирующие бизнес-процессы базового уровня, понятные пользователям.

В результате освоения (программы) обучающийся должен иметь навыки:

- выделения, моделирования и анализа бизнес-процессы организации;
- оптимизации и регламентации бизнес-процессы организации.

Методика освоения программы:

Обучение по программе «Управление процессами» проводится с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обучение проводится в течении 5 (пяти) учебных дней.

Обучение по программе «Управление процессами» проходит в форме лекционно-практических занятий, которые проводятся преподавателем со слушателями по схеме:

- освоение нового материала (изложение нового материала);
- отработка навыков и умений применения знаний на практике (выполнение практических заданий/ кейсов);
- выполнение практических упражнений на компьютерах по моделированию бизнес-процессов разных уровней;
- итоговая аттестация знаний слушателей.

Завершается повышение квалификации итоговой аттестацией и выдачей по пройденной Программе Слушателям, успешно прошедшим итоговую аттестацию, официального документа о повышении квалификации установленного образца. Сроки обучения Слушателя, указанные в выданных документах о повышении квалификации, должны соответствовать срокам обучения Слушателя, установленным согласованным Заказчиком и Исполнителем Планом-графиком повышения квалификации.

Организационно-педагогические условия

Слушатели, направленные на обучение, зачисляются на курсы повышения квалификации приказом Генерального директора АО «ГНИВЦ».

Повышение квалификации специалистов унитарных предприятий и бюджетных учреждений, отвечающих за закупки, членов закупочных комиссий осуществляется с использованием дистанционных телекоммуникационных и интернет-технологий.

Теоретическое обучение осуществляется:

Путем проведения лекционных занятий в форме вебинаров (не менее 60% объема лекционных занятий, установленного учебным планом образовательной программы, продолжительность каждого вебинара – не менее 2 (двух) учебных

часов) по основным темам программы.

Перед началом занятий для настройки системы проводится пробный вебинар.

Технология вебинаров обеспечивает лекционную работу преподавателя со Слушателями в виртуальном классе.

Обеспечивается видеозапись всех вебинаров, а также:

- не позднее 6 часов после завершения вебинара - размещение на сайте АО «ГНИВЦ» видеозаписей вебинаров для просмотра Слушателями;

- не позднее 24 часов после завершения вебинара - размещение на сайте АО «ГНИВЦ» видеозаписей вебинаров для скачивания Слушателями.

Запись проведенных вебинаров доступна для скачивания Слушателями с сайта АО «ГНИВЦ» в течение всего периода обучения по образовательной программе.

Путем самостоятельного изучения Слушателями, дополнительно к вебинарам, учебных материалов учебно-методического комплекса и учебных материалов, размещенных на сайте АО «ГНИВЦ».

Практические занятия представлены лабораторными работами (практическими заданиями) и выполняются Слушателями. Лабораторные работы (практические задания) входят в состав учебно-методического комплекса.

В состав учебно-методического комплекса входит курс лекций в текстовом формате по всем темам учебного плана и практические материалы курса (практическое пособие) в текстовом формате, аудио- и видеоматериалы по отдельным темам учебного плана. Видеоматериалы имеют качество разрешения видео не ниже 640x480 пикселей (4:3), 640x360 пикселей (16:9) и могут быть воспроизведены на автоматизированных рабочих местах Слушателей, с аппаратно-техническими характеристиками согласно Приложению № 1.

Все предлагаемые текстовые и графические материалы открываются в среде продуктов Microsoft Office 2003.

Услуги «горячей линии» по технической и организационной поддержке процесса обучения, пользованию сервисами сайта АО «ГНИВЦ» и СДО ГНИВЦ оказываются АО «ГНИВЦ»:

- в период за 1 час до начала вебинаров, во время вебинаров и в течение 1 часа после окончания вебинаров, согласно расписанию вебинаров, а также в период проведения итогового тестирования - по телефону, электронной почте, в интернет-форуме и службе обмена мгновенными сообщениями через сеть «интернет». Время реагирования на запросы Слушателей не более 20 (двадцать) минут с момента обращения;

- в круглосуточном режиме - по адресу электронной почты и в интернет-форуме. При этом время реагирования на запросы Слушателей не более 24 (двадцати четырех) часов с момента обращения

Кроме того, консультационная поддержка по организационным вопросам, связанным с реализацией процесса обучения, осуществляется представителями ФГУП ГНИВЦФНС России, ответственными за организацию процесса обучения, по электронной почте или телефону, указанному на сайте АО «ГНИВЦ» (в рабочее время АО «ГНИВЦ»).

Консультационная поддержка Слушателей по вопросам освоения образовательной программы осуществляется АО «ГНИВЦ» по рабочим дням, в течение всего срока обучения по телефону, электронной почте, в интернет-форуме и службе обмена мгновенными сообщениями через сеть «интернет».

Время реагирования на запросы Слушателей по вопросам освоения образовательной программы не более 24 (двадцати четырех) часов с момента обращения.

Консультационная поддержка по вопросам освоения образовательной программы оказывается при участии преподавателей, подготовивших учебные и контрольные (тестовые) материалы по соответствующим дисциплинам (тематикам).

АО «ГНИВЦ» также могут проводиться дополнительные консультации преподавателей по дисциплинам (тематикам), входящим в образовательную программу. Информация о проведении таких консультаций будет публиковаться на сайте АО «ГНИВЦ» не позднее, чем за 1 (один) рабочий (учебный) день до

проведения консультации.

Педагогический состав.

В штате Предприятия состоят сотрудники, совмещающие практическую работу и педагогическую деятельность.

Кроме того, для удовлетворения потребностей в квалифицированных специалистах Предприятие заключило соглашения о сотрудничестве с ведущими высшими учебными заведениями г. Москвы.

Форма и методика итоговой аттестации, оценочные материалы:

Опорными точками контроля участия Слушателя в процессе обучения по программе являются:

- участие в вебинаре;
- выполнение практических заданий;
- сдача итогового тестирования.

Освоение программы завершается итоговой аттестацией (экзаменом), которая направлена на определение теоретической и практической подготовленности обучающихся к выполнению профессиональных задач.

Приказом Генерального директора АО «ГНИВЦ» формируется аттестационная комиссия по программе повышения квалификации «Управление процессами», в состав которой входят руководство АО «ГНИВЦ», ведущие специалисты Центра организации и координации учебно-методической работы.

Регистрация Слушателей в СДО ГНИВЦ осуществляется куратором группы в начале обучения. Каждому Слушателю предоставляются персональные логин и пароль для входа в СДО ГНИВЦ по электронной почте, указанной в заявке.

К итоговой аттестации (экзамену) допускаются слушатели, не имеющие задолженности и в полном объеме выполнившие программу повышения квалификации «Управление проектами в области информационных технологий».

Слушатели сдают экзамен (проходят итоговую аттестацию) в форме электронного итогового тестирования в СДО ГНИВЦ.

Сеанс сдачи итогового теста назначается в последний день обучения.

Для сдачи итогового теста Слушателю отводится 40 минут (20 вопросов по 2 минуты времени на каждый). Вопросы выбираются случайным образом из общей базы вопросов объемом не менее 40 вопросов. Вопросы равномерно распределены по всем темам программы обучения. При сдаче итогового теста каждый Слушатель имеет право на 3 попытки.

Результаты тестирования фиксируются в базе данных СДО ГНИВЦ и не могут быть подвергнуты корректировке участниками процесса обучения и тестирования. Лучший результат тестирования считается результатом итоговой аттестации Слушателя.

Тест признается успешно сданным, если количество правильных ответов превышает определенный порог (70%).

Методические материалы:

- Учебно-методический комплекс, включающий:
 - учебный план;
 - учебно-тематический план;
 - рабочую программу;
 - курс лекций в текстовом формате по всем темам учебного плана;
 - аудио-, видеоматериалы по темам учебного плана;
 - практические материалы курса (практическое пособие);
 - тестовые материалы для контроля качества усвоения материала;
 - методические рекомендации по освоению образовательной программы с описанием и указанием последовательности её изучения (календарный график освоения образовательной программы);
 - рекомендации для Слушателей по порядку работы с сайтом АО «ГНИВЦ» и обучающими ресурсами (вебинарами, сервисами для организации и проведения обучения, электронными учебниками и пр.);
 - методические рекомендации по организации самоконтроля и текущего контроля, методика проверки (контроля) практических занятий, методика итоговой аттестации;
- расписание вебинаров;

- технические рекомендации для слушателей на выполнение настроек рабочего места
- информация о службе «горячей линии» по технической и организационной и консультационной поддержке дистанционного обучения (ФИО, телефон, адрес электронной почты, адрес интернет-форума и контакты службы обмена мгновенными сообщениями в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Данные материалы размещаются на сайте АО «ГНИВЦ» и доступны для скачивания и распечатывания Слушателями круглосуточно за 2 дня до начала обучения и до окончания обучения.

Литература представлена в Рабочей программе.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Управление процессами

(наименование программы повышения квалификации)

Цель:	Повышение квалификации сотрудников отделов качества, руководителей и специалистов, в обязанности которых входит разработка регламентирующих документов, по основным направлениям деятельности и компетенциям с учетом изменений в законодательстве, нормативных актах и программном обеспечении, в целях совершенствования и (или) получения новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.
Категория, группа должностей	Сотрудники отделов качества, руководители и специалисты, в обязанности которых входит разработка регламентирующих документов
Продолжительность обучения:	30 часов
Форма обучения:	С использованием дистанционных образовательных технологий
Режим занятий:	6 часов в день

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов			Формы аттестации и контроля знаний
		всего	по видам занятий		
			лекции	семинары/ практические занятия	
1	Концепция управления бизнес-процессами	2	2	0	Практические задания в виде кейса
2	Понятие Процесс	2	1	1	Практические задания в виде кейса и на компьютере
3	Моделирование процессов	5	1	4	Практические задания в виде кейса и на компьютере
4	Анализ и совершенствование процессов	6	1	5	Практические задания в виде кейса и на компьютере
5	Автоматизация процессов	2	1	1	Практические задания в виде кейса
6	Регламентация процессов	2	1	1	Практические задания в виде кейса
7	Внедрение и контроллинг процессов	2	1	1	Практические задания в виде кейса
8	Организация процессного управления в компании	2	1	1	Практические задания в виде кейса

					кейса
9	Процессное управление и система менеджмента качества	4	1	3	Практические задания в виде кейса
10	Подготовка и проведение итоговой аттестации	3	0	3	Экзамен в форме тестирования
	Итого:	30	10	20	

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Управление процессами

(наименование программы повышения квалификации)

Базовое образование:	Высшее
Продолжительность программы:	30 часов
Форма контроля:	Итоговое тестирование, выполнение практических заданий/кейсов
По окончании выдается:	Удостоверение о повышении квалификации установленного образца или Справка об обучении по программе повышения квалификации

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов			Формы аттестации и контроля знаний
		всего	по видам занятий		
			лекции	семинары/ практические занятия	
1	Концепция управления бизнес-процессами	2	2	0	Лекция
1.1	процессный и функциональный подходы	1	2	0	
1.2	понятие зрелости процесса, понятие зрелости организации в области процессного управления	1	1	0	
2	Понятие Процесс	2	1	1	Практические задания в виде кейса и на компьютере
2.1	процесс и его окружение	0,5	0,25	0,25	
2.2	цели процесса, ключевые показатели процесса (KPI)	1	0,5	0,5	
2.3	классификация процессов	0,5	0,25	0,25	
3	Моделирование процессов	5	1	4	Практические задания в виде кейса и на компьютере
3.1	методологии и инструменты моделирования	2,5	0,5	2	
3.2	практические аспекты моделирования процессов – правила, приемы, особенности, организация	2,5	0,5	2	
4	Анализ и совершенствование процессов	6	1	5	Практические задания в виде кейса и на компьютере
4.1	методы и виды анализа процессов	3	0,5	2,5	
4.2	основные направления и подходы совершенствования процессов	3	0,5	2,5	
5	Автоматизация процессов основные подходы и технологии	2	1	1	Практические задания в виде кейса
6	Регламентация процессов	2	1	1	Практические задания в виде кейса
7	Внедрение и контроллинг процессов	2	1	1	Практические задания в виде кейса
7.1	внедрение процессов,	1	0,5	0,5	

	основные работы на этапе внедрения процессов				
7.2	управление изменениями при внедрении процессов	0,5	0,25	0,25	
7.3	мониторинг и контроль ключевых показателей эффективности процессов	0,5		0,5	
8	Организация процессного управления в компании	2	1	1	
8.1	система процессного управления	0,5	0,25	0,25	Практические задания в виде кейса
8.2	центр компетенции по процессам (процессный офис) как инструмент организации управления процессами, основные задачи, методологии, процедуры и оргструктура	0,5	0,25	0,25	
8.3	международные стандарты	0,5	0,25	0,25	
8.4	обзор инноваций в управлении процессами	0,5	0,25	0,25	
9	Процессное управление и система менеджмента качества	4	1	3	Практические задания в виде кейса
10	Подготовка и проведение итоговой аттестации	3	0	3	Экзамен в форме тестирования
	Итого:	30	10	20	

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Управление процессами

(наименование учебной (учебных) предметов, дисциплин (модулей))

Введение: Образовательная программа повышения по вопросам управления бизнес-процессами подготовлена для изучения основ управления бизнес-процессами, для применения процессного подхода в повседневной деятельности сотрудников и руководителей и повышения эффективности взаимодействия подразделений и организации в процессе работы.

Перечень основных тем:

№ п/п	Наименование тем	Количество часов
1	Концепция управления бизнес-процессами	2
1.1	процессный и функциональный подходы;	1
1.2	понятие зрелости процесса, понятие зрелости организации в области процессного управления;	0.5
1.3	стратегическое управление и анализ бизнес-процессов.	0.5
2	Понятие Процесс	2
2.1	процесс и его окружение;	0.5
2.2	цели процесса, ключевые показатели процесса (KPI);	0.5
2.3	классификация процессов.	1
3	Моделирование процессов	5
3.1	методологии и инструменты моделирования;	1
3.2	практические аспекты моделирования процессов – правила, приемы, особенности, организация.	4
4	Анализ и совершенствование процессов	16
4.1	методы и виды анализа процессов;	1
4.2	основные направления и подходы совершенствования процессов.	5
5	Автоматизация процессов основные подходы и технологии.	2
6	Регламентация процессов	2
7	Внедрение и контроллинг процессов	2
7.1	внедрение процессов, основные работы на этапе внедрения процессов;	0.5
7.2	управление изменениями при внедрении процессов;	0.5
7.3	мониторинг и контроль ключевых показателей эффективности процессов.	1
8	Организация процессного управления в компании	2
8.1	система процессного управления;	0,5
8.2	центр компетенции по процессам (процессный офис) как инструмент организации управления процессами, основные задачи, методологии, процедуры и оргструктура;	0,5

8.3	международные стандарты;	0,5
8.4	обзор инноваций в управлении процессами.	0,5
9	Процессное управление и система менеджмента качества	4

Реферативное описание тем:

1. Концепция управления бизнес-процессами

- процессный и функциональный подходы;
- понятие зрелости процесса, понятие зрелости организации в области процессного управления;
- стратегическое управление и анализ бизнес-процессов.

2. Понятие Процесс

- процесс и его окружение
- цели процесса, ключевые показатели процесса (KPI);
- классификация процессов.

3. Моделирование процессов

- методологии и инструменты моделирования;
- практические аспекты моделирования процессов – правила, приемы, особенности, организация.

4. Анализ и совершенствование процессов

- методы и виды анализа процессов;
- основные направления и подходы совершенствования процессов.

5. Автоматизация процессов

- основные подходы и технологии.

6. Регламентация процессов

- описание хода выполнения бизнес-процессов в локальных нормативных актах организации.

7. Внедрение и контроллинг процессов

- внедрение процессов, основные работы на этапе внедрения процессов;
- управление изменениями при внедрении процессов;
- мониторинг и контроль ключевых показателей эффективности процессов.

8. Организация процессного управления в компании

- система процессного управления;
- центр компетенции по процессам (процессный офис) как инструмент организации управления процессами, основные задачи, методологии, процедуры и оргструктура;
- внедрение процессов, основные работы на этапе внедрения процессов;
- управление изменениями при внедрении процессов;
- международные стандарты;
- обзор инноваций в управлении процессами.

9. Процессное управление и система менеджмента качества

- процессы, через которые достигаются цели, как элементы системы менеджмента качества;
- разработка и применение процесса для постоянного улучшения всей системы менеджмента качества.

Наименование видов занятий по каждой теме:

№ п/п	Наименование тем	Вид занятия
1	Концепция управления бизнес-процессами	Лекционно-практические занятия
2	Понятие Процесс	Лекционно-практические занятия
3	Моделирование процессов	Лекционно-практические занятия
4	Анализ и совершенствование процессов	Лекционно-практические занятия
5	Автоматизация процессов	Лекционно-практические занятия
6	Регламентация процессов	Лекционно-практические занятия
7	Внедрение и контроллинг процессов	Лекционно-практические занятия
8	Организация процессного управления в компании	Лекционно-практические занятия
9	Процессное управление и система менеджмента качества	Лекционно-практические занятия

Планы практических занятий

№ п/п	Наименование практических занятий	Продолжительность, часов	Доля практических занятий по отношению к общему объему занятий, в %
1.	Процесс и его окружение	0	
2.	Цели процесса, ключевые показатели процесса (KPI);	1	
3.	Классификация процессов.	1	
4.	Методологии и инструменты моделирования;	2	
5.	Практические аспекты моделирования процессов – правила, приемы, особенности, организация.	2	
6.	Методы и виды анализа процессов;	3	
7.	Основные направления и подходы совершенствования процессов.	3	
8.	Автоматизация процессов основные подходы и технологии		
9.	Регламентация процессов	0.5	
10.	Внедрение процессов, основные работы на этапе внедрения процессов;	0.5	
11.	Управление изменениями при внедрении процессов;	0.5	
12.	Мониторинг и контроль ключевых показателей эффективности процессов.	0.5	
13.	Система процессного управления	1	
14.	Центр компетенции по процессам (процессный офис) как инструмент организации управления процессами, основные задачи, методологии, процедуры и оргструктура	0.5	
15.	Международные стандарты	0.5	

№ п/п	Наименование практических занятий	Продолжительность, часов	Доля практических занятий по отношению к общему объему занятий, в %
16.	Обзор инноваций в управлении процессами	0	
17.	Процессное управление и система менеджмента качества	2	
18.	Подготовка и проведение итоговой аттестации	2	
	Итого:	20	70%

Методические

рекомендации:

Описание процесса обучения:

Организация и проведение образовательных мероприятий по повышению квалификации производится с использованием современных дистанционных образовательных технологий в соответствии с требованиями информационной безопасности.

Обучение по программе проводится в течение пяти учебных дней.

Ежедневный план учебных занятий включает:

- вебинары, которые проводятся преподавателем со Слушателями в виртуальных классах (не менее 2-х учебных часов);
- самостоятельное изучение темы Слушателем;
- практикум, которые Слушатели выполняют самостоятельно под контролем кураторов групп (по 4-6 учебных часов).

По завершению обучения Слушатели сдают экзамен (итоговая аттестация) в форме электронного итогового тестирования.

Слушатели, успешно прошедшие аттестацию по программе «Управление процессами», получают Удостоверение о повышении квалификации установленного образца. Слушателям, прослушавшим весь курс обучения, но не прошедшим итоговую аттестацию, выдается соответствующая Справка об обучении.

Методика проведения практических занятий:

Получение (приобретение) и актуализация практических навыков в области управления бизнес-процессами является основной задачей обучения Слушателей по программе «Управление бизнес-процессами».

Объем практических занятий по выполнению конкретных функций в данной программе подготовки составляет 70 % от общего объема занятий.

Последовательность практических занятий по освоению слушателями приемов работы следующая:

1. Демонстрация Преподавателем приемов работы во время проведения вебинаров;
2. Изучение слушателями лекций, иного лекционного материала,

входящего в состав учебно-методического комплекса;

3. Выполнение слушателями лабораторных практических работ на компьютере, на котором установлен Microsoft Project.

Последовательное изучение практических примеров во время вебинаров, учебного материала, и, наконец, выполнение практической работы позволяет слушателям совершенствоваться и получить новые компетенции, необходимые для профессиональной деятельности, и повысить профессиональный уровень в рамках имеющейся квалификации по программе «Управление процессами».

Методика проведения контроля и аттестации:

Опорными точками контроля участия Слушателя в процессе обучения по программе являются:

- посещение лекционных/ практических занятий;
- выполнение практических заданий/ кейсов;
- сдача итоговой аттестации.

Освоение программы «Управление процессами» завершается итоговой аттестацией (экзаменом), которая направлена на определение теоретической и практической подготовленности обучающихся к выполнению профессиональных задач.

К итоговой аттестации (экзамену в форме электронного тестирования) допускаются слушатели, не имеющие задолженности и в полном объеме выполнившие программу повышения квалификации «Управление процессами».

Результаты тестирования фиксируются в базе данных СДО ГНИВЦ и не могут быть подвергнуты корректировке участниками процесса обучения и тестирования. Лучший результат тестирования считается результатом итоговой аттестации Слушателя.

Тест признается успешно сданным, если количество правильных ответов превышает определенный порог (70%).

Список литературы:

Основная литература:

1. Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник – М.: ИНФРА-М, 2012. – (Учебники для программы MBA)
2. Август-Вильгельм Шеер. Бизнес-процессы. Основные понятия, теория, методы. – М.: «Весть-МетаТехнология, 1999

Дополнительная литература

3. Август-Вильгельм Шеер. Моделирование бизнес-процессов. – М.: «Весть-МетаТехнология, 1999
4. М.Каменнова, А.Громов, М.Ферапонтов, А.Штамалюк. Моделирование бизнеса. Методология ARIS. – М.: Весть-МетаТехнология, 2001.
5. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: РИА Стандарты и качество, 2004
6. Андерсен Бьерн. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования. – М.: РИА Стандарты и качество, 2003
7. Харрингтон Дж. Совершенство управления процессами.. – М.: РИА Стандарты и качество, 2007
8. Г.Н. Калянов CASE – технологии: Консалтинг в автоматизации бизнес-процессов - М.: Горячая линия-Телеком, 2002

9. С.В.Маклаков. BRwin, ERwin – CASE-средства разработки информационных систем. – М., «ДИАЛОГ-МИФИ», 2001
10. С.В.Маклаков Моделирование бизнес-процессов с ALLFusion Process Modeler – М: ДИАЛОГ-МИФИ, 2003