РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ “Д. А. ЦЕНОВ” – СВИЩОВ**

|  |  |
| --- | --- |
| Факултет“МЕНИДЖМЪНТ И МАРКЕТИНГ” | Катедра  “СТРАТЕГИЧЕСКО ПЛАНИРАНЕ” |
|  |  |
| **Утвърждавам:** |  |
| Декан: …...…………….............................  (доц. д-р Ваня Григорова) | Приета от ФС, Протокол № 4 от 17.12.2024 г. Приета от КС, Протокол № 7 от 12.12.2024 г. |
| **УЧЕБНА ПРОГРАМА**  **на** | |
| Учебна дисциплина“Управление на бизнес процеси в публичната администрация” | |
| **Код на дисциплината: ФММ-КСП-М-311**  **Брой кредити по учебен план: (6)** | |
| Образователно-квалификационна степен: МАГИСТЪР | Код на документа:УД/УПР-ФММ-КСП-М-311 |
| Форма на обучение: РЕДОВНА/ЗАДОЧНА/ДИСТАНЦИОННА Език: БЪЛГАРСКИ | Версия:v.03/2024 |

**І. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОБУЧЕНИЕТО**

**Часове учебна заетост (семестър с продължителност 14 седмици)**

***Таблица № 1***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учебна заетост**  **/аудиторна и извънаудиторна/** | **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Аудиторна заетост (АЗ)** | **56** | **28** | **56** |
| 1.1. Лекции | 42 | 21 | 42 |
| 1.2. Семинарни занятия | 14 | 7 | 14 |
| **2. Извънаудиторна заетост (ИАЗ)** | **94** | **122** | **94** |
| 2.1.Самостоятелна работа | 47 | 61 | 47 |
| 2.2. Академични задания | 47 | 61 | 47 |
| 2.2.1. Курсови разработки и проекти | 20 | 61 | 20 |
| 2.2.2. Есета/доклади | 0 | 0 | 0 |
| 2.2.3. Казуси и делови игри | 7 | 0 | 7 |
| 2.2.4. Онлайн тестови и изпитни модули | 20 | 0 | 20 |
| **Всичко:** | **150** | **150** | **150** |

**Схема за формиране на крайната оценка по дисциплина**

***Таблица № 2***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Тежест на критерия** | | |
| **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Изпълнение на ангажименти през семестъра, в т.ч.:** | **60%** | **60%** | **60%** |
| * 1. Посещение на учебни занятия   *(% от комплексната оценка)* | 0% | 0% | 0% |
| 1.2. Семестриални контролни  *(% от комплексната оценка)* | 0% | 0% | 0% |
| 1.3. Академични задания  *(% от комплексната оценка)* | 60% | 60% | 60% |
| **2. Семестриален изпит**  *(% от комплексната оценка)*  *Форма на провеждане:*  *Тест с въпроси от отворен и затворен тип.* | **40%** | **40%** | **40%** |
| **Общо за дисциплината** | **100%** | **100%** | **100%** |

**II. Анотация**

**2.1. Цел на курса**

Целта на дисциплината „Управление на бизнес процеси в публичната администрация“ е да се запознаят студентите с основните процеси, протичащи в една публична институция, класифицирани в двете основни групи - процеси, ориентирани към потребителите на публични услуги и процеси, ориентирани към вътрешната организация на административната дейност, както и да придобият умения за моделиране на бизнес процеси и създаване на стандарти.

**2.2. Предварителни изисквания**

Успешното усвояване на знанията по дисциплината изисква познания по публична администрация, стратегическо планиране, както и нагласи на студентите за самостоятелна работа. Разглежданите казуси са от реалната практика на българските и европейските общини, областни администрации, министерства и други ведомства. Съобразени са най-новите изисквания на европейското законодателство и произтичащите от тях управленски отговорности на ръководителите на публични административни структури.

Учебния курс е разработен съгласно съвременните достижения на водещи университети в тази област и включва освен теоретични основи и практически насоки, базирани на специализиран софтуер, както и много казуси и примери от практиката.

**2.3. Използвани методи на преподаване**

***2.3.1 Редовна и задочна форма***

Прилаганите методи за преподаване и обучение са проблемна лекция, лекция - дискусия, както и учене чрез правене, делови игри, екипни проекти и задания.

***2.3.2 Дистанционна форма***

Преподаването на учебния материал и неговото усвояване в дистанционна форма на обучение включва интернет базирани информационни технологии (Платформа за дистанционно обучение, социални мрежи и сайтове за комуникиране и обучение) с прилагане на иновативни синхронни и асинхронни методи за обучение (интерактивно обучение, инцидентно обучение, проблемно ориентирано обучение, казусно обучение, ролеви и игрови тип обучение, кооперативно/съвместно обучение) и др.

**2.4. Очаквани резултати**

В края на курса студентите ще познават основните подходи за управление на бизнес процеси в публичния сектор. Ще имат умения за моделиране на бизнес процеси и компетенции за описание на процеси.

**III. разпространение на дисциплината**

1. University of Twente, Netherlands

2. Bentley University, Waltham, MA, USA

3. Stevens Institute of Technology, Hoboken, New Jersey, USA

**IV. Учебно съдържание**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ТемИ** | **Редовна форма на обучение** | | **Задочна форма на обучение** | | **Дистанционна форма на обучение** | |
| **Л** | **У** | **Л** | **У** | **Л** | **У** |
| **Съвременния аспекти на ефективния процесен мениджмънт** | 5 | 1 | 2 | 0 | 5 | 1 |
| *Темата разглежда следните въпроси: 1. Характеристика на съвременната организация 2. Управленски подходи 3. Управление чрез тотално качество 4. Управление чрез Six Sigma* |
| **Процес на управление на организационната култура в публичния сектор** | 5 | 2 | 2 | 0 | 5 | 2 |
| *Темата разглежда следните въпроси: 1. Същност и функции на организационната култура. 2. Елементи на организационната култура 3. Специфични подходи при управление на организационната култура в публичния сектор 4. Инструментариум за оценка на организационната култура 5. Процес на управление на организационната култура* |
| **Процеси в публичния сектор** | 5 | 2 | 2 | 0 | 5 | 2 |
| *Темата разглежда следните въпроси: 1. Процеси 2. Видове процеси 3. Управление чрез цели в публичния сектор* |
| **Подходи за управление на процеси в публичния сектор** | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 |
| *Темата разглежда следните въпроси: 1. Подходи към процесите в публичния сектор 2. Системен подход 3. Процесен подход 4. Процесно ориентирана организация* |
| **Работни процеси в публичния сектор** | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| *Темата разглежда следните въпроси: 1. Работни процеси, ориентирани към потребителите на публични услуги 2. Работни процеси, ориентирани към вътрешната организация на административната дейност 3. Аутсорсинг на работни процеси* |
| **Интеграция на процесите в в публичния сектор** | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| *Темата разглежда следните въпроси: 1. Управленски процесен подход в публичния сектор 2. Системи за управление на процеси 3. Стандарти за управление на процеси 4. Реинженеринг* |
| **Стандарти и стандартизация** | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 |
| *Темата разглежда следните въпроси: 1. Същност и развитие на стандартизацията 2. Цели и задачи на стандартизацията 3. Принципи на стандартизация 4. Видове стандарти* |
| **Сертификация** | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 |
| *Темата разглежда следните въпроси: 1. Характеристика на сертификацията 2. Системи и видове сертификация 3. Процес на сертифициране 4. Сертификация на системи за управление на качеството* |
| **Система за управление на бизнес процесите** | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 |
| *Темата разглежда следните въпроси: 1. Бизнес процес и необходимост от система за управление на бизнес процесите 2. Тенденции в управлението на бизнес процесите 3. Внедряване на система за управление на бизнес процесите* |
| **Моделиране на процеси** | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 |
| *Темата разглежда следните въпроси: 1. Модел и моделиране 2. Подходи за моделиране 3. Методология и нотация 4. Архитектура на организацията 5. Нотации за моделиране* |
| **Общо:** | **42** | **14** | **21** | **7** | **42** | **14** |

**V. ИЗПОЛЗВАНИ УЧЕБНО-ТЕХНИЧЕСКИ СРЕДСТВА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование на**  **Учебно-техническото средство** | **Използвани учебно-технически средства по вид на занятията** | |
| **Лекции** | **Семинарни**  **занятия** |
| 1. Мултимедийни системи за презентиране | X |  |
| 2. Интернет | X | X |
| 3. Специализирани програмни продукти: |  |  |
| 3.1  Microsoft Project Professional | X | X |
| 3.2  Microsoft Visio Professional | X | X |
| 3.3  Primavera (Oracle) | X | X |

**VI. ПреПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ И НОРМАТИВНИ ИЗТОЧНИЦИ**

**6.1. Основна литература**

|  |
| --- |
| 1. Борисов, Б., Сирашки, Хр., Парашкевова, Е. Управление на бизнес процеси в публичната администрация. АИ Ценов, Св., 2017 |
| 2. Учебен курс по "Управление на бизнес процеси в публичната администрация" в Платформата за дистанционно и електронно обучение на СА “Д. А. Ценов“, https://dl.uni-svishtov.bg/course/view.php?id=3879 |

**6.2. Допълнителна литература**

|  |
| --- |
| 1. Арабаджийски, Н. Държавно и публично управление. С., НБУ, 2014. |
| 2. Борисов, Б. Иновативни методи и модели за управление на общините - второ издание. Издателство Стефанов и Сашева, С., 2019. |
| 3. Иванов, В. Системи за управление на качеството в биз¬несорганизациите. Юбилеен алманах „Мениджмънт на 21 Век”, АИ „Ценов”, Сви¬щов, 2007 |
| 4. Сирашки, Хр. Стандартизация, сертификация и метрология, Свищов, АИ Ценов, 2012 |
| 5. Репин, В. Бизнес-процессы компании: построение, анализ, регла¬ментация. Москва, РИА Стандарты и качество, 2007 |
| 6. Шматалюк А, Ферапонтов М., Громов А., Каменнова М. Моделирование бизнеса. Методология ARIS, 2001 |
| 7. Davis R., Brabaender E. ARIS Design Platform. Getting Started with BPM, 2012 |
| 8. Dorsh J.Jeffrey, Yassin M.Mahmoud. A framework for benchmarking in the public sector Literature review and directions for future research, International Journal of Public Sector Management, 1998 |
| 9. Gramatikov M. Normative and Positive Aspects of the Local Level E-Governance, Washington D.C., The George Washington University. Ref Type: Report, 2002 |
| 10. Harmon P. Buseness Process Change. Morgan Kaufmann Publishers, 2007.Jeston J., Nelis J. Business Process Management: Practical Guide to Successful Implementations, Elsevier, 2006 |
| 11. John Jeston and Johan Nelis. Business Process Management Practical Guidelines to Successful Implementations. Oxford. USA. 2005 |
| 12. Eriksson, H. E., Penker, M. Business Modeling with UML Business Patterns at Work. BPM Trends, Wiley Computer Publishing, 2000 |
| 13. Kettinger, W. J., Teng, J., Guha, S. Bisiness Process Change: A Study of Methodologies, Tehniques, and Tools. Business Trends, MIS Quarterly, 1997 |
| 14. Scheer, A.W. ARIS - Business Process Frameworks, Springer, 2006 |
| 15. Smith, H., Fingar, P. Business Process Management: The Third Wave, Meghan Kiffer Press, 2006 |
| 16. Snabe J., Rosenberg A. Business Process Management - the SAP Roadmap, Galileo Press, 2008 |
| 17. Weske, M. Business Process Management. Springer, 2012 |

**6.3. Нормативни документи**

|  |
| --- |
| 1. Закон за администрацията |

**6.4. Интернет ресурси**

|  |
| --- |
| 1. ИПА. Подобряване на управлението на публичните организации чрез европейския модел за качество CAF.  2013 http://www.eipa.eu/files/File/CAF/CAF\_Brochure\_2013\_BG.pdf |
| 2. ТехноЛогика. Методология за усъвършенстване на работните процеси за предоставяне на административни услуги. 2012 |

Съставил/и/:

|  |
| --- |
| …………………………………  (проф. д-р Маргарита Богданова) |
| …………………………………  (доц. д-р Евелина Парашкевова-Великова) |
| …………………………………  (доц. д-р Христо Сирашки) |
| …………………………………  (гл. ас. д-р Елица Лазарова) |

Ръководител катедра:

|  |  |
| --- | --- |
| …………………………………  (доц. д-р Михаил Чиприянов) |  |