Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 25.09.2023 14:33:07
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
/Московский Политех/

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета экономики и управления
_____ А.В. Назаренко
«30.05» 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах»

Направление подготовки
38.03.02 «Менеджмент»

Образовательная программа
«Управление бизнес-процессами»

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная, очно-заочная

Москва, 2022

1. Цели и задачи дисциплины.

Цель дисциплины «Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах»: формирование у студентов достаточного объема теоретических знаний и практических навыков по разработке, принятию и организации выполнения управленческих решений, направленных на обеспечение бесперебойной работы производственной системы, налаживанию основных производственных процессов, обеспечение управления производственного предприятия и корпораций все необходимой теоретической информацией.

Задачи дисциплины:

- усвоить структуру и содержание, построение и анализ понятия «бизнес-процесс», необходимость его рациональной организации;
- ознакомить с определяющими основами построения бизнес-процессов в корпорациях, их особенностями и возможностями применения;
- обучить современным подходам к управлению деятельности корпораций;
- обеспечить студентов основополагающими знаниями в области теории бизнес-процессов, позволяющими успешно освоить профиль подготовки «Менеджмент инновационных бизнес-процессов».

2. Место дисциплины в структуре ОП.

Дисциплина «Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах» относится к дисциплинам части Б.1.2.04 - часть, формируемая участниками образовательных отношений, направления подготовки бакалавров 38.03.02 «Менеджмент».

Дисциплина «Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами ОП:

- «Управление бизнес-процессами»;
- «Управление жизненным циклом организации»
- «Кросс-культурный менеджмент»;
- «Управление организационными изменениями»;
- «Управление проектами»
- «Менеджмент распределенных сообществ».

Обучение по дисциплине «Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах» направлено на формирование у обучающихся следующих **компетенций**:

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников команды
	ИУК-3.2. Планирует и анализирует последствия личных действий, адекватно оценивает идеи и предложения других участников для достижения поставленной цели в командной работе
	ИУК-3.3. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, соблюдая установленные нормы и правила социального взаимодействия, несет личную ответственность за свой вклад в результат командной работы

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников команды	**Знать:** сущность организационного развития; **Уметь:** разрабатывать корпоративную стратегию; **Владеть:** навыками разработки программ организационного развития и изменений.
		ИУК-3.2. Планирует и анализирует последствия личных действий, адекватно оценивает идеи и предложения других участников для достижения поставленной цели в командной работе	**Знать:** программные методы управления бизнес-процессами в корпорациях; **Уметь:** разрабатывать программы организационного развития и изменений; **Владеть:** навыками разработки системы управления корпоративными бизнес-процессами.

		ИУК-3.3. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, соблюдая установленные нормы и правила социального взаимодействия, несет личную ответственность за свой вклад в результат командной работы	**Знать:** сущность корпоративных стратегий; **Уметь:** реализовывать программы развития организации в рамках корпоративной стратегии; **Владеть:** навыками обеспечения реализации программ организационного развития и управления корпоративными бизнес-процессами.

4. Структура и содержание дисциплины.

Очное обучение

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, т.е. 144 академических часов (из них 54 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах» изучаются на втором курсе бакалавриата.

Четвертый семестр: лекции – 1 час в неделю (18 часов), семинары – 2 часа в неделю (36 час.), форма контроля – зачет.

Очно-заочное обучение

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, т.е. 144 академических часов (из них 90 часов – самостоятельная работа студентов).

Разделы дисциплины «Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах» изучаются на втором курсе бакалавриата.

Четвертый семестр: лекции – 8 часов, семинары – 10 час., форма контроля – зачет.

Содержание разделов дисциплины.

Тема 1. Сущность бизнес-процесса, его субъекты и объекты

Сущность бизнес – процесса, жизненный цикл продукции, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений, «объемные» бизнес-процессы, формирование матриц ответственности по бизнес-процессам. Основные экономические бизнес-процессы организации, управление маркетингом, управление проектами, управление рисками, финансовое управление, социальные бизнес-процессы, сеть процессов организации

.

Тема 2. Комплексные бизнес-процессы по обеспечению производства.

Материальное обеспечение производства, стадии процесса приобретения материалов, методы планирования материального обеспечения производства, процесс организации инструментального хозяйства, процесс организации ремонтного хозяйства, процесс организации энергетического хозяйства, процесс организации транспортного хозяйства, процесс организации складского хозяйства, процесс обеспечения качества продукции, новый комплекс международных стандартов качества ИСО 9000.

Тема 3. Бизнес-процессы разработки, сбыта продукции, маркетинга

Задачи бизнес-процессов маркетинга в компании, основной принцип маркетинга, инструменты маркетинга, этапы процесса создания нового товара, процесс установления цены на товар, процесс распределения и продвижения товара.

Тема 4. Субъект-объектное управление бизнес-процессами

Функции процесса управления организацией, этапы система показателей эффективности процессов и организации, процесс управления предприятием как объект и субъект управления, главные функции управления предприятия.

Тема 5. Процессные команды и методы их управления.

Структурный подход. Процессный подход. Процессные команды и их формирование. Позиционирование бизнес-процессов в корпоративной архитектуре. Компоненты корпоративной архитектуры. Модели повышения экономической эффективности деятельности корпораций. Разработка системы управления корпоративными бизнес-процессов. Корпорация: языки управления бизнес-процессами BPML.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа студентов осуществляется в форме изучения теоретических и практико-ориентированных экономических источников литературы, выработки практических навыков решения задач по дисциплине

Раздел дисциплины	Объем самостоятельной работы в часах	
	Очное	Очно-заочное
Тема 1. Сущность бизнес-процесса, его субъекты и объекты	10	18
Тема 2. Комплексные бизнес-процессы по обеспечению производства	10	18
Тема 3. Бизнес-процессы разработки, сбыта продукции, маркетинга	10	18
Тема 4. Субъект-объектное управление бизнес-процессами	12	18
Тема 5. Процессные команды и методы их управления	12	18
ИТОГО	54	90

5. Образовательные технологии.

Методика преподавания дисциплины «Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

- подготовка, решение и представление самостоятельных работ (заданий) на семинарских занятиях.

6.Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

- Доклады студентов

6.1 Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1.1Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания.

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

УК-3 Способность осуществлять социально взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

ИУК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников команды

Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
Знать - сущность организационного развития;	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие знаний о сущности организационного развития.	Обучающийся демонстрирует неполные представления о сущности организационного развития, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует пробелы в знаниях о сущности организационного развития, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует сформированные систематические представления о сущности организационного развития и, свободно оперирует приобретенными знаниями.
Уметь разрабатывать корпоративную стратегию;	У обучающего полное отсутствие умений разрабатывать корпоративную стратегию.	У обучающего несистематический характер умений разрабатывать корпоративную стратегию. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	У обучающего определенные пробелы в умении разрабатывать корпоративную стратегию. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	У обучающего сформированное умение разрабатывать корпоративную стратегию. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

Владеть навыками разработки программ организационног о развития и изменений.	У обучающего отсутствие навыков навыками разработки программ организационного развития и изменений.	У обучающего в целом успешное, но несистематическое применение навыков разработки программ организационного развития и изменений. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	У обучающего пробелы применения навыков разработки программ организационного развития и изменений. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	У обучающего успешное и систематическое применение навыков разработки программ организационного развития и изменений. . Свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

УК-3 Способность осуществлять социально взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

ИУК-3.2. Планирует и анализирует последствия личных действий, адекватно оценивает идеи и предложения других участников для достижения поставленной цели в командной работе

Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
Знать программные методы управления бизнес-процессами в корпорациях;	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие знаний о программных методах управления бизнес-процессами в корпорациях;	Обучающийся демонстрирует неполные представления о программных методах управления бизнес-процессами в корпорациях; обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует пробелы в знаниях о программных методах управления бизнес-процессами в корпорациях, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует сформированные систематические представления о программных методах управления бизнес-процессами в корпорациях, свободно оперирует приобретенными знаниями.
Уметь разрабатывать программы организационног	У обучающего полное отсутствие умений разрабатывать	У обучающего несистематический характер умений разрабатывать	У обучающего определенные пробелы в умении	У обучающего сформированное умение разрабатывать

о развития и изменений;	программы организационного развития и изменений;	программы организационного развития и изменений. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	разрабатывать программы организационного развития и изменений. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	программы организационного развития и изменений. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
Владеть навыками разработки системы управления корпоративными бизнес-процессами.	У обучающего отсутствие навыков разработки системы управления корпоративными бизнес-процессами.	У обучающего в целом успешное, но несистематическое применение навыками разработки системы управления корпоративными бизнес-процессами. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	У обучающего пробелы применения навыков разработки системы управления корпоративными бизнес-процессами. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	У обучающего успешное и систематическое применение навыков разработки системы управления корпоративными бизнес-процессами. Свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

УК-3 Способность осуществлять социально взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

ИУК-3.3. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, соблюдая установленные нормы и правила социального взаимодействия, несет личную ответственность за свой вклад в результат командной работы

Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**

Знать сущность корпоративных стратегий;	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие знаний о сущности корпоративных стратегий;	Обучающийся демонстрирует неполные представления о сущности корпоративных стратегий, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует пробелы в знаниях о программных методах управления бизнес-процессами в корпорациях, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует сформированные систематические представления о сущность корпоративных стратегий; свободно оперирует приобретенным и знаниями.
Уметь реализовывать программы развития организации в рамках корпоративной стратегии;	У обучающего полное отсутствие умений реализовывать программы развития организации в рамках корпоративной стратегии;	У обучающего несистематический характер умений реализовывать программы развития организации в рамках корпоративной стратегии. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	У обучающего определенные пробелы в умении реализовывать программы развития организации в рамках корпоративной стратегии. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	У обучающего сформированное умение реализовывать программы развития организации в рамках корпоративной стратегии. Свободно оперирует приобретенным и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
Владеть навыками обеспечения реализации программ организационного развития и управления корпоративными бизнес-процессами.	У обучающего отсутствие навыков обеспечения реализации программ организационного развития и управления корпоративными бизнес-процессами.	У обучающего в целом успешное, но несистематическое применение навыков обеспечения реализации программ организационного развития и управления корпоративными бизнес-процессами. Допускаются значительные ошибки, проявляется	У обучающего пробелы применения навыков обеспечения реализации программ организационного развития и управления корпоративными бизнес-процессами. Навыки освоены, но допускаются незначительные	У обучающего успешное и систематическое применение навыков обеспечения реализации программ организационного развития и управления корпоративными

		недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	бизнес-процессами. Свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине, при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине, методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах».

Шкала оценивания	**Описание**
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенных в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

Основная литература:

1. Кириллина Ю.В., Гантц И.С., Павлович Т.В. Управление бизнес-процессами: методические рекомендации — М.: РТУ МИРЭА, 2021. — 53 с. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/218696
2. Надточий Ю. Б. Командообразование. Практикум: учебное пособие — М.: Дашков и К, 2022. — 108 с. — ISBN 978-5-394-04656-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/228827

Дополнительная литература:

1. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов: учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489496
2. Кравченко А. В. Моделирование бизнес-процессов: учебное пособие — Н.: НГТУ, 2020. — 136 с. — ISBN 978-5-7782-4159-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/152364
3. Любимов Е. В. Управление бизнес-процессами предприятия: учебное пособие— Вл.: ВГУЭС, 2018. — 48 с. — ISBN 978-5-9736-0531-5. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/161417
4. Трушкова, А.Ю. Менеджмент. Прикладные аспекты: учебное пособие / А.Ю. Трушкова. — 3-е изд. — Москва: ФЛИНТА, 2017. — 134 с. — ISBN 978-5-9765-3404-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/97146

в) программное обеспечение и интернет-ресурсы:

1. Офисные приложения, Microsoft Office 2013 (или ниже) – Microsoft Open License. Лицензия № 61984042

- http://www.gov.ru Сервер органов государственной власти

Российской Федерации.

- http://www.mos.ru Официальный сервер Правительства Москвы.
- http://www.garant.ru ГАРАНТ Законодательство с комментариями.

– http://www.gks.ru Федеральная служба государственной статистики.

– http://www.rg.ru Российская газета.

– http://www.rbc.ru РБК (РосБизнесКонсалтинг).

– http://www.businesspress.ru Деловая пресса.

– http://uisrussia.msu.ru Университетская информационная система России.

– http://www.mevriz.ru Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

– http://minpromtorg.gov.ru/ Министерство промышленности и торговли Российской Федерации.

Электронный образовательный ресурс по дисциплине запланирован.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Столы учебные со скамьями, аудиторная доска, переносной мультимедийный комплекс (проектор, проекционный экран, ноутбук). Рабочее место преподавателя: стол, стул.

9. Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к экзамену.

Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме

лекции. При чтении лекций по дисциплине могут использоваться электронные мультимедийные презентации.

Методические указания для обучающихся при работе на семинаре

Семинары реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к семинарам обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар.

Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. На интерактивных занятиях студенты должны проявлять активность.

Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельной темы учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по курсу **«Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах»** определяется учебным планом. При самостоятельной работе студент взаимодействует с рекомендованными материалами при участии преподавателя в виде консультаций. Для выполнения самостоятельной работы предусмотрено Методическое обеспечение. Электронно-библиотечной система (электронная библиотека) университета обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

10.Методические рекомендации для преподавателя (Методические рекомендации по составлению презентаций)

Презентация (от английского слова - представление) – это набор цветных картинок-слайдов на определенную тему, который хранится в файле специального формата с расширением PP. Термин «презентация» (иногда говорят «слайд-фильм») связывают, прежде всего, с информационными и рекламными функциями картинок, которые рассчитаны на определенную категорию зрителей (пользователей).

Мультимедийная компьютерная презентация – это:

- динамический синтез текста, изображения, звука;
- самые современные программные технологии интерфейса;
- интерактивный контакт докладчика с демонстрационным материалом;
- мобильность и компактность информационных носителей и оборудования;

- способность к обновлению, дополнению и адаптации информации;
- невысокая стоимость.

Правила оформления компьютерных презентаций

Общие правила дизайна

Многие дизайнеры утверждают, что законов и правил в дизайне нет. Есть советы, рекомендации, приемы. Дизайн, как всякий вид творчества, искусства, как всякий способ одних людей общаться с другими, как язык, как мысль — обойдет любые правила и законы.

Однако, можно привести определенные рекомендации, которые следует соблюдать, во всяком случае, начинающим дизайнерам, до тех пор, пока они не почувствуют в себе силу и уверенность сочинять собственные правила и рекомендации.

Правила шрифтового оформления:

- Шрифты с засечками читаются легче, чем гротески (шрифты без засечек);
- Для основного текста не рекомендуется использовать прописные буквы.
- Шрифтовой контраст можно создать посредством: размера шрифта, толщины шрифта, начертания, формы, направления и цвета.
- Правила выбора цветовой гаммы.
- Цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов.
- Существуют не сочетаемые комбинации цветов.
- Черный цвет имеет негативный (мрачный) подтекст.
- Белый текст на черном фоне читается плохо (инверсия плохо читается).

Рекомендации по дизайну презентации

Чтобы презентация хорошо воспринималась слушателями и не вызывала отрицательных эмоций (подсознательных или вполне осознанных), необходимо соблюдать правила ее оформления.

Презентация предполагает сочетание информации различных типов: текста, графических изображений, музыкальных и звуковых эффектов, анимации и видеофрагментов. Поэтому необходимо учитывать специфику комбинирования фрагментов информации различных типов. Кроме того, оформление и демонстрация каждого из перечисленных типов информации также подчиняется определенным правилам. Так, например, для текстовой информации важен выбор шрифта, для графической — яркость и насыщенность цвета, для наилучшего их совместного восприятия необходимо оптимальное взаиморасположение на слайде.

Рассмотрим рекомендации по оформлению и представлению на экране материалов различного вида.

Оформление текстовой информации:

- размер шрифта: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);
- цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;
- тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем;

- курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

Оформление графической информации:

- рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;
- желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления;
- цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда;
- иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом;
- если графическое изображение используется в качестве фона, то текст на этом фоне должен быть хорошо читаем.

Содержание и расположение информационных блоков на слайде:

- информационных блоков не должно быть слишком много (3-6);
- рекомендуемый размер одного информационного блока — не более 1/2 размера слайда;
- желательно присутствие на странице блоков с разнотипной информацией (текст, графики, диаграммы, таблицы, рисунки), дополняющей друг друга;
- ключевые слова в информационном блоке необходимо выделить;
- информационные блоки лучше располагать горизонтально, связанные по смыслу блоки — слева направо;
- наиболее важную информацию следует поместить в центр слайда;
- логика предъявления информации на слайдах и в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Помимо правильного расположения текстовых блоков, нужно не забывать и об их содержании — тексте. В нем ни в коем случае не должно содержаться орфографических ошибок. Также следует учитывать общие правила оформления текста.

После создания презентации и ее оформления, необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление, проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране), насколько скоро и адекватно она воспринимается из разных мест аудитории, при разном освещении, шумовом сопровождении, в обстановке, максимально приближенной к реальным условиям выступления.

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 – «Менеджмент», утвержденного приказом Министерством образования и науки Российской Федерации № 970 от 12 августа 2020 г. (Зарегистрировано в Минюсте России 25 августа 2020 г. N 59449).

Программу составил:

Ст. преподаватель кафедры «Менеджмент» /Мазур В.В./

к.э.н., доцент, доцент кафедры «Менеджмент» /Л.А. Ватутина/

Программа утверждена на заседании кафедры «Менеджмент»
«28» апреля 2022 г., протокол № 12

Заведующий кафедрой
к.э.н., доцент / Е.Э. Аленина/

Фонды оценочных средств представлены в приложении 1 к рабочей программе

Структура и содержание дисциплины
«Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах»
по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (бакалавриат)
Образовательная программа: «Управление бизнес-процессами»
Очная форма обучения

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб.	СРС	КСР	К.Р.	РЗЗ	Т	Доклад	К/р	Э	З
Тема 1. Сущность бизнес-процесса, его субъекты и объекты	4	1-2	4	6		10								+
Тема 2. Комплексные бизнес-процессы по обеспечению производства	4	3-4	2	8		10								+
Тема 3. Бизнес-процессы разработки, сбыта продукции, маркетинга	4	5-6	4	6		10								+
Тема 4. Субъект-объектное управление бизнес-процессами	4	7-10	4	8		12								+
Тема 5. Процессные команды и методы их управления	4	11-12	4	8		12								+
Итого			18	36		54				+	+			+

Структура и содержание дисциплины
«Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах»
по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (бакалавриат)
Образовательная программа: «Управление бизнес-процессами»
Очно-заочная форма обучения

Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
			Л	П/С	Лаб.	СРС	КСР	К.Р.	РЗЗ	Т	Доклад	К/р	Э	З
Тема 1. Сущность бизнес-процесса, его субъекты и объекты	4	1-2	1	2		18								+
Тема 2. Комплексные бизнес-процессы по обеспечению производства	4	3-4	1	2		18								+
Тема 3. Бизнес-процессы разработки, сбыта продукции, маркетинга	4	5-6	2	2		18								+
Тема 4. Субъект-объектное управление бизнес-процессами	4	7-10	2	2		18								+
Тема 5. Процессные команды и методы их управления	4	11-12	2	2		18								+
Итого			8	10		90				+	+			+

Приложение 1 к
рабочей программе

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Направление подготовки: 38.03.02 "Менеджмент"
ОП (профиль): «Управление бизнес-процессами»
Форма обучения: очная

Тип профессиональной деятельности:
Расчетно-экономическая,
Аналитическая, научно-исследовательская,
организационно-управленческая

Кафедра: Менеджмент

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Описание оценочных средств:
темы докладов, вопросы к экзамену

Составитель:
Мазур В.В.
Ватутин Л.А.

Москва, 2022 год

приложение 1
к рабочей программе

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах						
ФГОС ВО **38.03.02 "Менеджмент"** **ОП** «Управление бизнес-процессами»						
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **универсальные компетенции**:						
КОМПЕТЕНЦИИ			**Перечень компонентов**	**Технология формирования компетенций**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
ИНДЕКС	**ФОРМУЛИРОВКА**					
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения и интересы других участников команды	**Знать:** сущность организационного развития; **Уметь:** разрабатывать корпоративную стратегию; **Владеть:** навыками разработки программ организационного развития и изменений.	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	Д, Т, З	**Базовый уровень** - способен использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности в стандартных учебных ситуациях **Повышенный уровень** - способен использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности на основе анализа экономических источников литературы

		ИУК-3.2. Планирует и анализирует последствия личных действий, адекватно оценивает идеи и предложения других участников для достижения поставленной цели в командной работе	**Знать:** программные методы управления бизнес-процессами в корпорациях; **Уметь:** разрабатывать программы организационного развития и изменений; **Владеть:** навыками разработки системы управления корпоративными бизнес-процессами.			
		ИУК-3.3. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, соблюдая установленные нормы и правила социального взаимодействия, несет личную ответственность за свой вклад в результат командной работы	**Знать:** сущность корпоративных стратегий; **Уметь:** реализовывать программы развития организации в рамках корпоративной стратегии; **Владеть:** навыками обеспечения реализации программ организационного развития и управления корпоративными бизнес-процессами.			

приложение 2
к рабочей программе

Перечень оценочных средств по дисциплине «Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах»

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Доклад, сообщение (ДС)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, Сообщений
2	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3.	Зачет (Э)	Набор контрольных вопросов к зачету, позволяющих фиксировать соответствие ответов студента конкретному	Контрольные вопросы к зачету

Вопросы для подготовки к зачету
по дисциплине «Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах»
(формирование компетенции УК-3)

1. Влияние процессного управления на конкурентоспособность предприятия.
2. Понятия и сущность процесса, процессного подхода, управления процессами.
3. Цели и организация статистического управления процессами.
4. Процедура проведения анализа Парето.
5. Выборочный и приемочный контроль.
6. Карты процессов и их создание.
7. Структурный анализ процессов.
8. Методология общего описания и функционального моделирования бизнес–процессов.
9. «Плоские» и «объемные» модели процессов.
10. Правила выделения процессов, их классификация, размер, число.
11. Этап измерения процесса, нормирования и мотивации, характеристика и описание
12. Согласование входов и выходов между процессами.

13. Разработка целевой системы бизнес-процессов для предприятия («Как надо»).
14. Организация выбора поставщиков в системе управления поставками.
15. Система стратегических целей и показателей бизнес-процессов.
16. Внедрение систем стратегического и процессного управления.
17. Подготовка к моделированию процессов.
18. Разработка целостной структуры процессов.
19. Порядок моделирования.
20. Анализ фактической ситуации и определение критериев для оценки моделей.
21. Порядок формирования процессно-ориентированной организации
22. Стратегия внедрения процессного управления.
23. Маркетинг проекта внедрения процессного управления.
24. Управление производительностью процессов.
25. Процедура непрерывного менеджмента процессов.
26. Распределение ответственности за процессы.
27. Особенности оценки информационных систем при процессном управлении.
28. Преимущества процессного подхода.
29. Ограничения использования процессного управления.
30. Реинжиниринг бизнес-процессов.
31. Постройте порядок формирования графических схем бизнес-процессов.
32. Дайте основные рекомендации по описанию бизнес-процесса.
33. Место этапа разработки стратегии организации в процессном подходе.
34. Описание сетевых графиков и графиков Ганта в процессном управлении организацией.
35. Система передачи функций в процессе
36. Риски и компенсационные мероприятия проекта, характеристика, описание.
37. Корпорация: языки управления бизнес-процессами BPML
38. Декомпозиция процессов.
39. Функции системы менеджмента процессов.
40. Управление бизнес-процессами.

Темы докладов
по дисциплине «Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах»
(формирование компетенции УК-3)

1. Моделирование бизнес-процессов
2. Зарубежный опыт управления бизнес-процессами
3. Реинжиниринг бизнес-процессов

4. Оптимизация бизнес-процессов
5. Функциональные роли участников бизнес-процессов
6. Роль менеджера при выделении бизнес-процессов и их реинжиниринге
7. Маркетинговые процессы организации, характеристика, основные положения
8. Разработка бизнес-моделей и механизмы творчества
9. Значимость бизнес-моделирования для современных предприятий
10. Социальные бизнес-процессы организации

Критерии оценки знаний при выполнении практических работ и семинарских занятий по дисциплине

Оценка «5» - выставляется, если студент дает правильные формулировки, точные определения основных понятий, обнаруживает полное понимание материала и может обосновать свой ответ, правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «4» - выставляется, если студент удовлетворяет тем же требованиям, но допускает единичные ошибки, неточности, которые исправляет после замечания преподавателя.

Оценка «3» - выставляется, если студент знает и понимает основные положения данной темы, но допускает неточности в формулировке основных понятий, излагает материал недостаточно последовательно.

Оценка «2» - выставляется, если студент обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного материала, допускает ошибки в формулировке понятий, искажающих их смысл, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

Тестовые задания
по дисциплине «Управление субъектно-объектными отношениями в бизнес-процессах»
(формирование компетенции УК-3)

1. Работы, которые взаимосвязаны и в совокупности достигают поставленную цель какой либо системы или структуры – это определение бизнес-процесса:
~ ISO 9000:2000
= М. Хаммера, Д. Чампи
= PMBOOK
= не является определением бизнес-процесса

2.Объем ресурсов, загруженный в бизнес-процесс, характеризуется элементом процесса:
~ вход
= выход
= уровень
= операция

3.Владелец бизнес-процесса – это лицо, которое:
= является пользователем результатов процесса
~ несет ответственность за выход процесса
= контролирует выполнение конкретной операции
= загружает в процесс ресурсы

4.Клиент бизнес-процесса – это лицо, которое:
~ является пользователем результатов процесса
= несет ответственность за выход процесса
= контролирует выполнение конкретной операции
= загружает в процесс ресурсы

5.Бизнес-процесс осуществляет техническую услугу для другого производственного отдела в той организации. В данном случае клиент бизнес-процесса является: {
= стратегическим
= оперативным
~ внутренним
= внешним

6.Дайте определение понятию «функция бизнес-процесса»:
= это объем ресурсов, загруженный в процесс
~ это назначение каждого субъекта либо операции процесса, выполняемое для достижения целей
= это результат его работы, выраженный количественно
= это зависимость процесса от сопредельных процессов

7.На производственном предприятии производится обработка заготовок на токарных станках. Данная операция относится к процессам:
~ основным
= вспомогательным
= обслуживающим
= логистическим

8.Принятие управленческих решений, а также связь процесса с процессами более высокого уровня относится к категории бизнес-процессов:
~ стратегическим
= оперативным
= основным
= вспомогательным

9.Плановый ремонт высокотехнологичного оборудования, относится к категориям бизнес-процессов:
= основные
= вспомогательные

~ обслуживающие
= логистические

10.Дайте характеристику содержания входной ситуации бизнес-процесса:
= издержки
~ материальные ресурсы
= переменные обратной связи
= результаты контроллинга процесса

11.Каким образом называется группа элементов процесса, непосредственно перерабатывающая ресурсы в полезный результат?:
= стратегический апекс
~ операционное ядро
= входной процесс
= выходной процесс

12.В бизнес-системе, организованной по принципу «импульс-реакция», непосредственно реакцией является: {
= остановка процесса
= нахождение в процессе брака
= изменение входной ситуации
~ выходной процесс

13.При отсутствии регламентации в виде управленческих воздействие, возмущающие переменны воздействуют на бизнес-процесс: {
= положительно
~ разрушительно
= развивающие
= нейтрально

14.Сохраненные в виде статистики данные о реакции операций процесса на загрузку в них ресурсов, называются:
= возмущающие переменные
~ переменные обратной связи
= результатирующие переменные
= управленческие переменные

15.Управленческие переменные реализуются в бизнес-процессе в виде:
= объема загруженных ресурсов
~ планов, программ выпуска
= финансовых издержек процесса
= данных контроллинга

16.Итоговый результат функционирования бизнес-процесса находится в функциональной зависимости от следующих факторов:
~ Вход, обратная связь, управленческое воздействие
= Выход, контроллинг, управленческое воздействие
= стратегический апекс, обратная связь, выход
= операционное ядро, вход, обратная связь

17.Формулировка закона синергии в развитии бизнес-процессов звучит как:
= элементы процесса по отдельности дают больше, чем процесс в целом
~ элементы процесса по отдельности дают меньше, чем процесс в целом
= все элементы процесса могут быть агрегированы
= результат процессов есть совокупность его отдельных элементов

18.Значение уровня самосохранения процесса составило -40 ед. Что необходимо предпринять с процессом?
= ничего, процесс находится в состоянии развития
~ принятие решения о реорганизации процессов
= процесс находится в искусственных, льготных условиях
= следует немедленно ликвидировать процесс

19.В процессе была радикально модернизирована производственная линия. Через 1,5 месяца результаты процесса стали показывать значительный объем продаж. Это действие закона управления процессом:
= закон синергии
= закон самосохранения
~ закон развития (принцип инерции)
= закон развития (принцип эластичности)

20.Организация независимых операций бизнес-процессов в один и тот же период времени, является выражением принципа рациональной организации процесса:
= принцип производительности
~ принцип параллельности
= принцип пропорциональности
= принцип непрерывности

21.В бизнес-процессе имеет 7 операций. Длительность каждой операции: 2 – 2,2 – 1,9 – 2 -17 – 2 – 2,1. Операция под номером 5 нарушает следующий принцип организации процесса
= принцип производительности
= принцип параллельности
~ принцип пропорциональности
= принцип непрерывности

22.Значение коэффициента прямоточности составило 0,3. Это означает, что данный бизнес процесс…
= в целом, полностью сбалансирован
= требует организации параллельного движения продукта
~ имеет возвратные перемещения и пересечения с другими процессами
= имеет перерасход ресурсов

23.Каждые 10 минут, бизнес-процесс выпускает 1 ед. типового услуги. Это является результатом выполнения принципа рациональной организации процесса:
= принцип прямоточности
= принцип параллельности
= принцип пропорциональности
~ принцип ритмичности

24.Для данного процесса зафиксированы отклонения по операциям: Операция 1: - 0,29; Операция 2: + 1; Операция 3: + 0,33;Операция 4: + 0,5;Операция 5: 0. Можно ли считать, что принцип пропорциональности для процесса соблюден?
= полностью соблюден
~ не соблюден
= здесь нарушение принципа параллельности
= процесс не является прямоточным

25.Из-за ремонта оборудования, между операциями 1 и 2 процесса возник простой, длительностью в 15 минут. При этом пострадали следующие параметры бизнес-процесса:
= параллельность
= пропорциональность
= качество
~ непрерывность

26. Выбор выходного процесса, который будет наиболее эффективным в данной рыночной ситуации в организации, является примером конкретной стратегии процесса:
~ стратегия товара
= стратегия организации процесса
= стратегия обслуживания процесса
= стратегия качества процесса

27. Для удовлетворения рыночных потребностей и формирования соответствия процесса нормам и стандартам, как правило, применяется стратегия:
~ стратегия товара
= стратегия организации процесса
= стратегия обслуживания процесса

= стратегия качества процесса

28. Стратегия организации процесса подразумевает следующие действия:
= конкретных исполнителей бизнес-процесса
= основную сумму финансирования бизнес-процесса
= источники поставки ресурсов для бизнес-процесса
~ способ производства либо реализации выбранного товара

29. Формирование схемы-структуры проектируемого бизнес-процесса относится к уровню управления:
~ стратегический
= оперативный
= тактический
= синергетический

30. При организации бизнес-процессов, возможность организовать доставку сырья и материалов непосредственно ко времени начала операции, позволяет тактика управления:
= тактика агрегатного планирования
~ тактика «точно в срок» (part in time)
= тактику управления запасами
= тактика составления производственных расписаний

31. Организация оказывала массовые технические услуги клиентам-юридическим лицам. После изменения экономической ситуации и снижения спроса, было решено уменьшить объем реализации услуг. Это характерно для тактики управления процессами:
= тактика управления запасами
= тактика «точно в срок» (part in time)
~ тактика расчета потребности в компонентах изделий
= тактика составления производственных расписаний

32.Тактика составления производственных расписаний заключается в:
~ регламентации производительности операций и исполнителей бизнес-процесса
= регламентации субъектов управления процессом
= организации процесса во времени
= организации процесса в пространстве

33. Согласно концепции Г. Минцберга, структуру бизнес-процессов можно определить как:
~ Совокупность способов разделения процесса на отдельные задачи
= Совокупность затрат ресурсов процесса
= Совокупность исполнителей процесса и их синергию
= Совокупность выхода и выхода отдельного процесса

34.Назовите ответственных за стратегическое распределение ресурсов в рамках бизнес-процессов:
~ стратегический апекс
= операционное ядро
= техноструктура
= срединная линия

35. Выполнение задач, принятых в бизнес-плане на стратегическом уровне, является основной функция для:
= стратегический апекс
~ операционное ядро
= техноструктура
= срединная линия

36. Определите круг функций, которые должна выполняться на срединной линии управления бизнес-процессом:
= принимают стратегические решения и распределяют общие ресурсы
= осуществляют контакты с внешними стейкхолдерами для процесса
~ распределяют задания между исполнителями производственного ядра по отдельным операциям
= выполняют положения стратегического бизнес-плана

37. Охарактеризуйте последовательность субъектов, согласно концепции Г. Минцберга:
= срединная линия – операционное ядро – техноструктура
~ стратегический апекс – срединная линия – операционное ядро
= стратегический апекс – техноструктура – операционное ядро
= техноструктура – стратегический апекс – производственное ядро

38. Специалисты по информатизации запустили новую систему учета выполнения отдельных операций бизнес-процесса с двусторонней обратной связи. В этот момент они выполнили функции:
= стратегического апекса
= срединной линии
~ техноструктуры
= операционного ядра

39. Функционирование бизнес-процесса связано с передачей документов на другую площадку. Передачу документов осуществляют курьеры организации. Для данного бизнес-процесса они выполняют роль:
= стратегического апекса
= срединной линии
~ вспомогательный персонал
= техноструктура

40. Чем занимаются субъекты бизнес-процесса, входящие в техноструктуру на нижнем уровне процесса?
~ составляют графики, выполняя методико-временной анализ работы операторов, контролируют = качество
= разрабатывают системы стратегического планирования и контроля над выполнением целей
= контролируют выполнения заданий и мотивирует исполнителей
= распределяют ресурсы, необходимые для обеспечения бизнес-процесса

41. Параметром «производительность бизнес-процесса» измеряется деятельность следующих субъектов:
= стратегический апекс
~ производственное ядро
= вспомогательный персонал
= срединная линия

42.Дайте определение понятию «самоуправляемость процесса»:
= это способность субъектов процесса автоматически выбирать цели деятельности
= это способность субъектов процесса самостоятельно распределять ресурсы в рамках своих операций
~ это способность субъектов процесса самостоятельно контролировать свои операции и выявлять ошибки и брак
= это способность субъектов процесса самостоятельно организовывать процесс во времени и в пространстве
43.Что включают трансакционные издержки в самоуправлении бизнес-процессов?:
= прохождение обязательной сертификации
~ НИОКР процесса и продукта, который он производит
= тестирование и оценка компетентности трудовых ресурсов
= контроллинг бизнес-процесса
44.Критерий оценки доли самоорганизации для выбранного процесса составил 0,3. Что можно сказать о самоуправляемости процесса?:
= самоуправляемость процесса высокая
~ самоуправляемость процесса низкая
= данный показатель не полностью характеризует самоуправляемость процесса
= самоуправляемость процесса на среднем уровне
45.Увеличение доли трансакционных издержек в общем объеме издержек процесса характеризует:
~ самоуправляемость процесса возрастает
= самоуправляемость процесса сокращается
= самоуправляемость процесса остается неизменной
= данный показатель не позволяет оценить уровень самоуправляемости процесс.