Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 30.10.2023 12:56:44
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

/Московский Политех/

Факультет «Информационные технологии»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

«Информационные технологии»

_____/Д.Г.Демидов/

«16» мая 2022

Рабочая программа дисциплины

«Управление бизнес-процессами организации»

Направление подготовки

09.03.03 Прикладная информатика

Образовательная программа

«Информационные технологии управления бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Москва, 2022

Разработчик(и):

Ст. преподаватель  /Мазур В.В./

Согласовано:



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

Согласовано:
Заведующий кафедрой «Инфокогнитивные технологии»,



доцент, к.т.н. /Е.А.Пухова/

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине.

К **основным целям** освоения дисциплины «Управление бизнес-процессами организации» следует отнести:

-представление студентам о проблемах и перспективах эффективной организации производственных и операционных процессов,

-сформировать теоретические знания и практические навыки по основным принципам производственного (операционного) управления с целью повышения конкурентоспособности предприятия

К **основным задачам** освоения дисциплины «Управление бизнес-процессами организации» следует отнести:

-определение видов операционной деятельности и существенных взаимосвязей между ними;

-рассмотрение современных проблем управления операциями на основе исследования основ формирования и функционирования операционной системы организации;

-изучение этапов жизненного цикла операционных систем с выделением характерных особенностей каждого этапа и определением основных подходов к решению свойственных им операционных задач;

-исследование мотивов создания и условий осуществления выбора нового продукта на основе современных стратегических подходов;

-приобретение практических навыков по разработке процесса создания нового продукта в организации, в том числе навыков по формированию сервисных планов организаций, занятых в сфере услуг;

-рассмотрение теоретических основ построения производственных процессов и определение возможностей использования конкретных стратегий процессов на основе наиболее влияющих факторов;

-овладение навыками проектирования производственных процессов с использованием современных инструментов планирования производственного потока и на основе изучения условий выбора метода предоставления услуг;

-определение направлений улучшения операционной деятельности современных организаций.

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

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

Код и наименование компетенций	**Индикаторы достижения компетенции**
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИУК-1.1 Анализировать задачи, выделяя ее базовые составляющие ИУК - 1.2. Осуществлять поиск, критически оценивать, обобщать, систематизировать и ранжировать информацию, требуемую для решения поставленной задачи

	ИУК-1.3. Рассматривает и предлагает рациональные варианты решения поставленной задачи, используя системный подход, критически оценивает их достоинства и недостатки
ПК-1 Способен выполнять работы по созданию (модификации) и сопровождению ИС, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы	ИПК-1.1 Знать: бизнес-процессы и бизнес-модели, и методы их реорганизации (трансформации) в условиях цифровой экономики; инструменты и методы анализа условий осуществления предпринимательской деятельности; основные экономические показатели работы организации. ПК-1.2. Уметь: создавать, модифицировать и сопровождать информационные системы для решения задач бизнес-процессов и организационного управления; оценивать экономические и социальные условия осуществления деятельности и предлагать варианты трансформации бизнес-процессов и бизнес-моделей с целью развития организации ИПК-1.3. Владеть: методами создания и сопровождения информационных систем, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы продукта
ПК-2 Способен осуществлять управление проектами в области ИТ на основе полученных планов проектов в условиях, когда проект не выходит за пределы утвержденных параметров	ИПК-2.1. Знать: экономические, правовые и организационно-управленческие основы реализации решений по созданию и функционированию предпринимательских структур ИПК-2.2. Уметь: анализировать информацию для принятия управленческих решений, оценивать возможность реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей и имеющихся ресурсов; применять инструменты и методы управления, разрабатывать управленческую документацию (в том числе стандарты, нормы и правила, техническую документацию) с использованием современного программного обеспечения ИПК-2.3. Владеть: актуальными технологиями управления и навыками разработки технико-экономической документации; навыками формирования предложений по развитию организации на основе создания и ведения баз данных по различным показателям ее функционирования

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление бизнес-процессами организации» относится к части дисциплин формируемой участниками образовательной программы 09.03.03 – «Прикладная информатика» Блока 1 Дисциплины (модули) (Б.1.2.). Дисциплина «Управление бизнес-процессами организации» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ОП:

в базовой части (Б1.1):

-*В*ведение в проектную деятельность

в части, формируемой участниками образовательных отношений (Б.1.2):

-Управление жизненным циклом организации

-Проектная деятельность

3.Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(е) единиц(ы) (144 часа).

3.1. Виды учебной работы и трудоемкость (по формам обучения)

3.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры	
			3	-
1	**Аудиторные занятия**	**54**	**54**	-
	В том числе:			-
1.1	Лекции	18	18	-
1.2	Семинарские/практические занятия	-	-	-
1.3	Лабораторные занятия	36	36	-
2	**Самостоятельная работа**	**90**	90	-
	Курсовой проект		КП	
3	**Промежуточная аттестация**	**-**	**-**	-
	Зачет/диф.зачет/экзамен	**экзамен**	**экзамен**	-
	Итого	**144**	**144**	-

3.2. Тематический план изучения дисциплины (по формам обучения)

3.2.1. Очная форма обучения.

№	Разделы/темы дисциплины	Трудоемкость, час.					
		Всего	**Аудиторная работа**				**Самостоятельная работа**
			Лекции	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	
1	Тема 1 «Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов».	16	2	-	4	-	8
2	Тема 2 «Моделирование бизнес-процессов».	16	2	-	4	-	8
3	Тема 3 «Методологии IDEF».	16	2	-	4	-	8
4	Тема 4. Методология ARIS.	16	2	-	4	-	8
5	Тема 5. «Концепция управления бизнес-процессами BPM».	16	2	-	4	-	8

6	Тема 6 «Методы анализа бизнес-процессов».	16	2	-	4	-	8
7	Тема 7 «Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов».	16	2	-	4	-	8
8	Тема 8 «Анализ рисков бизнес-процессов».	16	2	-	4	-	8
9	Тема 9 «Система показателей управления эффективностью бизнес-процессов»	16	2	-	4	-	8
	Курсовой проект						18
	Итого	**144**	**18**	**-**	**36**	**-**	**90**

3.3. Содержание разделов дисциплины.

Тема 1 «Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов». Бизнес-процессы. Основные определения. Классификация бизнес-процессов. Основы управления бизнес-процессами. Цикл управления бизнес-процессами DMAIC, DMADV. Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов.

Тема 2 «Моделирование бизнес-процессов». Моделирование бизнес-процессов. Цели и задачи моделирования бизнес-процессов. Универсальные цели описания бизнес-процессов. Текстовое описание бизнес-процессов. Табличное описание бизнес-процессов. Табличное описание бизнес-процессов. Графическое описание бизнес-процессов. Базовые методологии моделирования бизнес-процессов. Диаграмма потоков данных (DFD). Методология WFD.

Тема 3 «Методологии IDEF». Методология SADT. Функциональные и объектные модели. Методологии группы IDEF. Методология IDEF0. Родительские и дочерние диаграммы. Методология IDEF3. Декомпозиция процессов в рамках методологий IDEF.

Тема 4. Методология ARIS. Методология моделирования ARIS. Основные элементы моделей в ARIS. Организационные схемы и функциональные модели в ARIS. Преимущества и недостатки модели ARIS. Основные модели ARIS. Графические элементы схем ARIS.

Тема 5. «Концепция управления бизнес-процессами BPM». Концепция управления бизнес-процессами BPM. Сущность и основные понятия концепции BPM. Основные цели концепции. Сфера применения концепции. Принципы BPMN. Преимущества и недостатки BPMN. Применение концепции BPM. Нотация BPMN 2.0. Элементы нотации.

Тема 6 «Методы анализа бизнес-процессов». Методы анализа бизнес-процессов. Виды анализа бизнес-процессов. Анализ непрерывности процесса. Анализ ресурсного обеспечения процесса. Анализ соблюдения требований к реализации процесса. SWOT-анализ. Анализ результатов мониторинга выполнения процесса. Анализ результатов имитационного моделирования.

Тема 7 «Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов». Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов. Непрерывное постепенное усовершенствование бизнес-процессов. Кардинальный подход к изменению бизнес-процессов. Преимущества и недостатки подходов. Оптимизация процессов как составная часть работы. Вертикальное сжатие. Горизонтальное

сжатие. Увеличение гибкости процесса. Сокращение избыточных бизнес-процессов. Преодоление сопротивления внедрению оптимизированного бизнес-процесса. Способы преодоления сопротивления изменениям.

Тема 8 «Анализ рисков бизнес-процессов». Методы анализа рисков бизнес-процессов. Понятие неопределённости и риска бизнес-процесса. Построение матрицы рисков бизнес-процесса. Мероприятия по управлению рисками бизнес-процессов. Методы уклонения. Методы компенсации. Методы локализации. Методы Диссипации.

Тема 9 «Система показателей управления эффективностью бизнес-процессов». Концепция управления эффективностью деятельности компании. Функционально-стоимостной анализ. Карты сбалансированных показателей. Компоненты сбалансированной системы показателей. Процессно-ориентированное планирование. KPI. Цикл управления эффективностью компании. Внутренние бизнес-процессы и система KPI.

3.4. Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1. Лабораторные занятия

№	Тема	Форма задания		
1	Тема 1 «Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов».	Темы докладов, сообщений	Задания для решения кейс-задачи	Фонд тестовых заданий
2	Тема 2 «Моделирование бизнес-процессов».	Темы докладов, сообщений	Задания для решения кейс-задачи	Фонд тестовых заданий
3	Тема 3 «Методологии IDEF».	Темы докладов, сообщений	Задания для решения кейс-задачи	Фонд тестовых заданий
4	Тема 4. Методология ARIS.	Темы докладов, сообщений	Задания для решения кейс-задачи	Фонд тестовых заданий
5	Тема 5. «Концепция управления бизнес-процессами BPM».	Темы докладов, сообщений	Задания для решения кейс-задачи	Фонд тестовых заданий
6	Тема 6 «Методы анализа бизнес-процессов».	Темы докладов, сообщений	Задания для решения кейс-задачи	Фонд тестовых заданий
7	Тема 7 «Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов».	Темы докладов, сообщений	Задания для решения кейс-задачи	Фонд тестовых заданий
8	Тема 8 «Анализ рисков бизнес-процессов».	Темы докладов, сообщений	Задания для решения кейс-задачи	Фонд тестовых заданий
9	Тема 9 «Система показателей управления эффективностью бизнес-процессов»	Темы докладов, сообщений	Задания для решения кейс-задачи	Фонд тестовых заданий

4.Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1. Основная 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, 2021. — 289 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/468913

2.Фролов, Ю. В. Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов : учебное пособие для вузов / Ю. В. Фролов, Р. В. Серышев ; под редакцией Ю. В. Фролова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09015-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/491863

4.2. Дополнительная литература:

1.Воронцовский, А. В. Управление рисками: учебник и практикум для вузов / А. В. Воронцовский. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 485 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12206-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489580

2.Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05048-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489260

3.Купцова, Е. В. Бизнес-планирование: учебник и практикум для вузов / Е. В. Купцова, А. А. Степанов. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 435 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8377-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489327

4.3 Электронные образовательные ресурсы:

1. При изучении разделов дисциплины предусмотрено использование ЭОРа «Управление бизнес-процессами» (https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=9920)
2.

4.4. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение.

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

4.5. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. http://www.garant.ru ГАРАНТ Законодательство с комментариями.
2. http://www.gks.ru Федеральная служба государственной статистики.
3. http://www.prime-tass.ru ПРАЙМ-ТАСС Агентство экономической информации.
4. http://www.rbc.ru РБК (РосБизнесКонсалтинг).
5. http://www.businesspress.ru Деловая пресса.
6. http://www.ereport.ru Мировая экономика.
7. http://uisrussia.msu.ru Университетская информационная система России.

8. http://www.forecast.ru ЦМАКП (Центр Макроэкономического Анализа и Краткосрочного Прогнозирования).
9. http://www.cfin.ru Корпоративный менеджмент.
10. http://www.fin-izdat.ru Издательский дом «Финансы и кредит»
11. http://economist.com.ru Журнал «Экономист».
12. http://www.vopreco.ru Журнал «Вопросы экономики».
13. http://systems-analysis.ru/ Лаборатория системного анализа
14. https://gtmarket.ru/concepts/7111 Системный анализ
15. http://minpromtorg.gov.ru/ Министерство промышленности и торговли РФ.

5. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Аудитории для лекционных и семинарских занятий общего фонда: столы учебные со скамьями, аудиторная доска, переносной мультимедийный комплекс (проектор, проекционный экран, ноутбук). Рабочее место преподавателя: стол, стул.

6. Методические рекомендации

6.1. Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения.

Текущий контроль (осуществляется лектором и преподавателем): правильность ответов на вопросы по пройденным темам; оценка существующих мнений и подходов к решению конкретных задач; подготовка эссе; промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины.

При выполнении текущего контроля возможно использование тестового материала. Образцы контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля приведены в приложении. При реализации программы бакалавриата организация вправе применять электронное обучение и дистанционные образовательные технологии. Все материалы размещаются в СДО Московского Политеха (https://online.mospolytech.ru/).

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии должны предусматривать возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

6.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

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.

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 лабораторных занятиях.

Лабораторные занятия реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к занятиям 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 занятие.

Поскольку активность обучающегося на лабораторных занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к лабораторным 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 определяется учебным планом. При самостоятельной работе студент взаимодействует с рекомендованными материалами при участии преподавателя в виде консультаций. Электронно-библиотечной система (электронная библиотека) университета обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, они будут обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

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.

7. Фонд оценочных средств

7.1. Методы контроля и оценивания результатов обучения

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции:

7. Фонд оценочных средств

7.1. Методы контроля и оценивания результатов обучения

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции:

Управление бизнес-процессами организации					
ФГОС ВО 09.03.03 «Прикладная информатика»					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
компетенции		Перечень компонентов	Технология формирования компетенций	Форма оценочного средства	Степени уровней освоения компетенций
индекс	формулировка				
УК-1.	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИУК-1.1 Анализировать задачи, выделяя ее базовые составляющие ИУК - 1.2. Осуществлять поиск, критически оценивать, обобщать, систематизировать и ранжировать информацию, требуемую для решения поставленной задачи ИУК-1.3. Рассматривает и предлагает рациональные варианты решения поставленной задачи, используя системный подход, критически оценивает их достоинства и недостатки	Лекции, лабораторные занятия, самостоятельная работа	ДС, К-З, тест, КР, экзамен	**Базовый уровень:** анализировать задачи, выделяя ее базовые составляющие **Повышенный уровень:** осуществлять поиск, критически оценивать, обобщать, систематизировать и ранжировать информацию, требуемую для решения поставленной задачи; рассматривать и предлагать рациональные варианты решения поставленной задачи, используя системный подход, критически оценивает их достоинства и недостатки
ПК-1	Способен выполнять работы по созданию (модификаци	ИПК-1.1 Знать: бизнес-процессы и бизнес-модели, и методы их реорганизации (трансформации) в	Лекции, лабораторные занятия, самостояте	ДС, К-З, тест, КР, экзамен	**Базовый уровень:** знает методологию и технологии проектирования информационных

	и) и сопровождению ИС, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы	условиях цифровой экономики; инструменты и методы анализа условий осуществления предпринимательской деятельности; основные экономические показатели работы организации. ПК-1.2. Уметь: создавать, модифицировать и сопровождать информационные системы для решения задач бизнес-процессов и организационного управления; оценивать экономические и социальные условия осуществления деятельности и предлагать варианты трансформации бизнес-процессов и бизнес-моделей с целью развития организации ИПК-1.3. Владеть: методами создания и сопровождения информационных систем, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы продукта	льная работа		систем; проектирование обеспечивающих подсистем; бизнес-процессы и бизнес-модели, и методы их реорганизации в условиях цифровой экономики; инструменты и методы анализа условий осуществления предпринимательской деятельности, **Повышенный уровень:** умеет создавать, модифицировать и сопровождать информационные системы для решения задач бизнес-процессов и организационного управления; владеет методами создания и сопровождения информационных систем, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы продукта; методологией и технологией проектирования информационных систем, проектирования обеспечивающих подсистем.
ПК-2	Способен осуществлять управление проектами в области ИТ на основе полученных планов проектов в	ИПК-2.1. Знать: экономические, правовые и организационно-управленческие основы реализации решений по созданию и функционированию	Лекции, лабораторные занятия, самостоятельная работа	ДС, К-З, тест, КР, экзамен	**Базовый уровень:** знает экономические, правовые и организационно-управленческие основы реализации решений по созданию и

	условиях, когда проект не выходит за пределы утвержденных параметров	предпринимательских структур ИПК-2.2. Уметь: анализировать информацию для принятия управленческих решений, оценивать возможность реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей и имеющихся ресурсов; применять инструменты и методы управления, разрабатывать управленческую документацию с использованием современного программного обеспечения; ИПК-2.3. Владеть: актуальными технологиями управления и навыками разработки технико-экономической документации; навыками формирования предложений по развитию организации на основе создания и ведения баз данных по различным показателям ее функционирования			функционированию предпринимательских структур **Повышенный уровень:** анализировать информацию для принятия управленческих решений, оценивать возможность реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей и имеющихся ресурсов; применять инструменты и методы управления; владеет: актуальными технологиями управления и навыками разработки технико-экономической документации; навыками формирования предложений по развитию организации на основе создания и ведения баз данных по различным показателям ее функционирования

7.2. Шкала и критерии оценивания результатов обучения

В процессе освоения образовательной программы 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.

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

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
ИУК-1.1 Анализировать задачи, выделяя ее базовые составляющие	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: анализировать задачи, выделяя ее базовые составляющие	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: анализировать задачи, выделяя ее базовые составляющие; Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: анализировать задачи, выделяя ее базовые составляющие, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: анализировать задачи, выделяя ее базовые составляющие; свободно оперирует приобретенным и знаниями.
ИУК - 1.2. Осуществлять поиск, критически оценивать, обобщать, систематизировать и ранжировать информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет осуществлять поиск, критически оценивать, обобщать, систематизировать и ранжировать информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: осуществлять поиск, критически оценивать, обобщать, систематизировать и ранжировать информацию, требуемую для решения поставленной задачи; допускаются значительные	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: осуществлять поиск, критически оценивать, обобщать, систематизировать и ранжировать информацию, требуемую для решения поставленной задачи; умения освоены, но допускаются	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: осуществлять поиск, критически оценивать, обобщать, систематизировать и ранжировать информацию, требуемую для решения поставленной задачи; свободно оперирует приобретенным

		ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
ИУК-1.3. Рассматривает и предлагает рациональные варианты решения поставленной задачи, используя системный подход, критически оценивает их достоинства и недостатки	Обучающийся не рассматривает и предлагает рациональные варианты решения поставленной задачи, используя системный подход, критически оценивая их достоинства и недостатки	Обучающийся владеет методами рассмотрения и предлагает рациональные варианты решения поставленной задачи, используя системный подход, критически оценивая их достоинства и недостатки; в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет методами рассматривает и предлагает рациональные варианты решения поставленной задачи, используя системный подход, критически оценивая их достоинства и недостатки; навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет методами рассматривает и предлагает рациональные варианты решения поставленной задачи, используя системный подход, критически оценивая их достоинства и недостатки; свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.
ПК-1 Способен выполнять работы по созданию (модификации) и сопровождению ИС, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы				

Показатель	Критерии оценивания			
	2	3	4	5
ИПК – 1.1 Знать бизнес-процессы и бизнес-модели, и методы их реорганизации (трансформации) в условиях цифровой экономики, инструменты и методы анализа условий осуществления предпринимательской деятельности, основные экономические показатели работы организации	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: бизнес-процессы и бизнес-модели, и методы их реорганизации (трансформации) в условиях цифровой экономики, инструменты и методы анализа условий осуществления предпринимательской деятельности, основные экономические показатели работы организации	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: бизнес-процессы и бизнес-модели, и методы их реорганизации (трансформации) в условиях цифровой экономики, инструменты и методы анализа условий осуществления предпринимательской деятельности, основные экономические показатели работы организации. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: бизнес-процессы и бизнес-модели, и методы их реорганизации (трансформации) в условиях цифровой экономики, инструменты и методы анализа условий осуществления предпринимательской деятельности, основные экономические показатели работы организации но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: бизнес-процессы и бизнес-модели, и методы их реорганизации (трансформации) в условиях цифровой экономики, инструменты и методы анализа условий осуществления предпринимательской деятельности, основные экономические показатели работы организации, свободно оперирует приобретенными знаниями.

ИПК – 1.2 Уметь создавать, модифицировать и сопровождать информационные системы для решения задач бизнес-процессов и организационного управления, оценивать экономические и социальные условия осуществления деятельности и предлагать варианты трансформации бизнес-процессов и бизнес-моделей с целью развития организации	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет анализировать и прогнозировать кадровые стратегии;	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: анализировать и прогнозировать кадровые стратегии; допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: анализировать и прогнозировать кадровые стратегии; Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: анализировать и прогнозировать кадровые стратегии; свободно оперирует приобретенным и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
ИПК – 1.3 Владеть методами создания и сопровождения информационных систем, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы продукта	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет методами создания и сопровождения информационных систем, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы продукта;	Обучающийся владеет методами создания и сопровождения информационных систем, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы продукта значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает	Обучающийся частично владеет методами создания и сопровождения информационных систем, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы продукта; но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на	Обучающийся в полном объеме методами создания и сопровождения информационных систем, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы продукта; свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

		значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	новые, нестандартные ситуации.	
ПК-2 Способен осуществлять управление проектами в области ИТ на основе полученных планов проектов в условиях, когда проект не выходит за пределы утвержденных параметров				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
ИПК – 2.1 Знать экономические, правовые и организационно-управленческие основы реализации решений по созданию и функционированию предпринимательских структур	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: экономические, правовые и организационно-управленческие основы реализации решений по созданию и функционированию предпринимательских структур	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: экономические, правовые и организационно-управленческие основы реализации решений по созданию и функционированию предпринимательских структур. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: экономические, правовые и организационно-управленческие основы реализации решений по созданию и функционированию предпринимательских структур но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: экономические, правовые и организационно-управленческие основы реализации решений по созданию и функционированию предпринимательских структур свободно оперирует приобретенными знаниями.

ИПК – 2.2 Уметь анализировать информацию для принятия управленческих решений, оценивать возможность реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей и имеющихся ресурсов	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет анализировать информацию для принятия управленческих решений, оценивать возможность реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей и имеющихся ресурсов	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: анализировать информацию для принятия управленческих решений, оценивать возможность реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей и имеющихся ресурсов; допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: анализировать информацию для принятия управленческих решений, оценивать возможность реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей и имеющихся ресурсов; Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: анализировать информацию для принятия управленческих решений, оценивать возможность реализации решения с точки зрения выбранных целевых показателей и имеющихся ресурсов свободно оперирует приобретенным и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
ИПК-2.3. Владеть: актуальными технологиями управления и навыками разработки технико-экономической документации; навыками формирования предложений по развитию организации на	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет актуальными технологиями управления и навыками разработки технико-экономической документации; навыками формирования предложений по	Обучающийся владеет актуальными технологиями управления и навыками разработки технико-экономической документации; навыками формирования предложений по развитию организации на	Обучающийся частично владеет актуальными технологиями управления и навыками разработки технико-экономической документации; навыками формирования предложений по развитию	Обучающийся в полном объеме владеет актуальными технологиями управления и навыками разработки технико-экономической документации; навыками формирования предложений по развитию

основе создания и ведения баз данных по различным показателям ее функционирования	развитию организации на основе создания и ведения баз данных по различным показателям ее функционирования	основе создания и ведения баз данных по различным показателям ее функционирования; допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	организации на основе создания и ведения баз данных по различным показателям ее функционирования; но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	организации на основе создания и ведения баз данных по различным показателям ее функционирования; свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра.

Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки.

По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине.

Шкала оценивания	**Описание**
Отлично	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей **не ниже порогового уровня**, 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.
Хорошо	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей **не ниже порогового уровня**, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, уверенно применяет их стандартных ситуациях. Студентом точно даны определения и понятия, но экзаменующийся затрудняется подтвердить теоретические положения практическими примерами.
Удовлетворительно	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует частичное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей **не ниже порогового уровня**, применяя их стандартных ситуациях допускаются значительные ошибки. Студент дает неполные и неточные ответы на дополнительные вопросы.
Неудовлетворительно	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей **ниже** порогового уровня по одному или нескольким результатам обучения, 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. Студент не дает ответы на дополнительные вопросы.

7.3. Оценочные средства по дисциплине «Управление бизнес-процессами организации»

№ 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	Кейс-задача (К-З)	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи

3	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
4	Курсовой проект (КР)	Оценочное средство, представляющее из себя вид самостоятельной письменной работы, которое может быть использовано для оценки уровня сформированности компетенций по дисциплине	Темы курсовых проектов
5	Экзамен (Э)	Итоговая форма оценки знаний. В высших учебных заведениях проводятся во время сессии.	Вопросы к экзамену

7.3.1. Текущий контроль

Темы докладов/сообщений для выступления по дисциплине «Управления бизнес процессами организации»:

формирование компетенции УК-1:

1) Процессный подход на практике: проблемы внедрения.
2) Процессный подход: положительные тенденции.
3) Значение внедрения процессного подхода к управлению
4) Детализация схем цепочек создания ценности.
5) Особенности построения схем цепочек создания ценности.
6) Достоинства и недостатки методики построения схем цепочек создания ценности.
7) Анализ цепочек создания ценности и реорганизация бизнеса компаний
8) Оптимизация бизнес-модели компании.
9) Обеспечение эффективного межфункционального взаимодействия подразделений.
10) Регламентация и стандартизация деятельности в виде процессов.

формирование компетенции ПК-1:

11) Разработка системы показателей для управления процессами.
12) Базовые принципы построения системы процессов.
13) Методика построения системы бизнес-процессов
14) Методика разработки системы показателей.
15) Информационно-коммуникационное обеспечение системы показателей
16) Регламентация процессов на различных уровнях управления.
17) Методика регламентации процессов.
18) Регламентация процессов управления компанией.
19) Регламентация деятельности структурных подразделений.
20) Делегирование полномочий.

формирование компетенции УК-1:

21) Регулирование и улучшение процессов.
22) Анализ процесса по отношению к заданным требованиям.

23) Аутсорсинг управления процессом.

24) Анализ выполнения процессов.

25) Изменение технологии выполнения процесса, ресурсов процесса, входов процесса.

26) Бизнес-процесс как поток работ.

27) Теоретические основы построения схем потоков работ.

28) Различные формы представления схем потоков работ.

29) Простые схемы потоков работ.

30) Совмещение схемы с таблицей для описания потоков работ.

31) Рекомендации по практическому применению схем потоков работ

32) Сбор, обработка, накопление и передача знаний о процессах.

33) Препятствия эффективного обмена знаниями и способы их преодоления.

Критерии оценки доклада

№	Критерий	Оценка			
		отл.	хор.	удовл.	неудовл.
1	Структура доклада	В докладе присутствуют смысловые части, сбалансированные по объему	В докладе присутствуют три смысловые части, несбалансированные по объему	Одна из смысловых частей в докладе отсутствует	В докладе не прослеживается наличие смысловых частей
2	Содержание доклада	Содержание отражает суть рассматриваем ой проблемы и основные полученные результаты	Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные результаты	Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы и основные полученные результаты	Содержание не отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные результаты
3	Владение материалом	Студент полностью владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, свободно отвечает на вопросы	Студент владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, затрудняется в ответах на некоторые вопросы	Студент недостаточно свободно владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме	Студент не владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме
4	Соответстви е теме	Изложенный материал полностью соответствует заявленной теме	Изложенный материал содержит элементы, не соответствующие теме	В изложенном материале присутствует большое количество элементов, не имеющих отношение к теме	Изложенный материал в незначительной степени соответствует теме

Тестовые задания по дисциплине «Управление бизнес-процессами организации» (в формате GIFT для загрузки в систему LMS)

формирование компетенции УК-1

// question: 3053822 name: Тема 1

::Тема 1::Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы, это\:{

~бизнес-процесс

=процесс

~подпроцесс

// question: 3053823 name: Тема 1

::Тема 1::Структурированный ряд видов деятельности, включающий в себя различные сущности предприятия, предназначенный и организованный для достижения данной цели, это\:{
~бизнес-процесс
~процесс
=подпроцесс

// question: 3053824 name: Тема 1
::Тема 1::Структурный элемент бизнес-процесса, представляющий ценность для потребителя, это\:{
~ресурс
~функция
=подпроцесс

// question: 3053825 name: Тема 1
::Тема 1::Ресурсы, которые являются и входом, и выходом, поскольку в процессе реализации приобретают потребительскую ценность, это\:{
=преобразуемые ресурсы
~пользователи процесса
~поставщики процесса

// question: 3053826 name: Тема 1
::Тема 1::Потребители результатов процесса, это\:{
~преобразуемые ресурсы
=пользователи процесса
~поставщики процесса

// question: 3053827 name: Тема 1
::Тема 1::Субъект, который предоставляет ресурсы (входы) для бизнес-процесса, это\:{
~преобразуемые ресурсы
~пользователи процесса
=поставщики процесса

// question: 3053828 name: Тема 1
::Тема 1::Бизнес-процессы, реализуемые внутри функциональных областей и как правило, уникальные в рамках этих областей, это\:{
=внутрифункциональные бизнес-процессы
~межфункциональные бизнес-процессы
~бизнес-процессы, существующие в любой функциональной области

// question: 3053829 name: Тема 1
::Тема 1::Бизнес-процессы, реализуемые скоординированной работой различных подразделений компании, это\:{
~внутрифункциональные бизнес-процессы
=межфункциональные бизнес-процессы
~бизнес-процессы, существующие в любой функциональной области

// question: 3053830 name: Тема 1
::Тема 1::Бизнес-процессы, связанные с основными функциями управления\: планированием, мотивацией, организацией и контролем, это\:{
~внутрифункциональные бизнес-процессы
~межфункциональные бизнес-процессы
=бизнес-процессы, существующие в любой функциональной области

// question: 3053831 name: Тема 1

::Тема 1::Результатом каких бизнес–процессов является создание продуктов и/или услуг, подлежащих реализации и получение прибыли?{

=основные бизнес-процессы

~вспомогательные бизнес-процессы

~развития бизнес-процессы

// question: 3053832 name: Тема 1

::Тема 1::Какие бизнес-процессы, как правило, не приносят прибыль, но являются необходимыми затратами для бесперебойного протекания всех остальных процессов в компании?{

~основные бизнес-процессы

=вспомогательные бизнес-процессы

~развития бизнес-процессы

// question: 3053833 name: Тема 1

::Тема 1::Целью каких процессов является обеспечить прибыльность организации в долговременной перспективе?{

~основные бизнес-процессы

~вспомогательные бизнес-процессы

=бизнес-процессы развития

Критерии оценки тестирования

Оценка в баллах	% выполнения	Оценка по традиционной системе
12 - 15	90 - 100	Отлично
8 - 11	75 - 89	Хорошо
5 - 7	50 - 74	Удовлетворительно
0 - 4	0 – 49	Неудовлетворительно

Кейсовые задания по дисциплине «Управление бизнес-процессами организации», *формирование компетенций ПК-1, ПК-2*

Написание ВКР. Выпускная квалификационная работа в сшитом виде должна быть доставлена на кафедру» не менее, чем за четыре недели до официального срока защиты. Не позднее чем за три недели до официального срока защиты ВКР она должна пройти предзащиту на кафедре. В случае обнаружения недоработок или непрохождения предзащиты, на устранение недоработок даётся срок в одну неделю на исправление. В случае если студент не может исправить работу по уважительной причине ему предоставляется академический отпуск или принимается решение об его отчислении, при отсутствии уважительной причины.

Прошедшая предзащиту выпускная квалификационная работа с устранёнными недоделками (если таковые имелись) получает отзыв научного руководителя в течении 3 дней и представляется научным руководителем на подпись заведующей кафедрой и для получения визы «Допущено к защите».

Не позднее чем за 3 недели до защиты, при наличии академических задолженностей, студент получает направление от кафедры на их погашение в

течении одной недели. В случае если студент не может погасить задолженность, принимается решение или о предоставлении академического отпуска, или об отчислении студента, если отсутствует уважительная причина по которой студент не в состоянии ликвидировать свою задолженность. После успешной сдачи задолженностей и получения положительной оценки в направлении, вопрос о допуске студента рассматривается заново с положительным решением. Наличие у студента академической задолженности не является основанием для недопуска к предзащите, доработка ВКР возможна параллельно со сдачей академической задолженностей.

После сдачи задолженностей и при наличии у студента выпускной квалификационной работы с отзывом научного руководителя, работа направляется на подпись к заведующему кафедрой и для получения визы «Допущено к защите».

Допущенные к защите выпускные квалификационные работы направляются заведующим кафедрой на рецензирование к внешним рецензентам. В назначенный день защиты ВКР проводится процедура итоговой аттестации студента. По итогам работы аттестационной комиссии,

После защиты выпускная квалификационная работа передаётся в архив для хранения в течении 50 лет.

Задание к кейсу. Построить процессно-событийную модель с применением методологии ARIS. Рекомендуется использование графического редактора.

Критерии оценки выполнения кейса. Алгоритм работы по кейс-технологии - метод ситуационного анализа:

1. Студентам предлагается случай (реальный, вымышленный) он должен быть проблемным, имеющий прецеденты, должен допускать альтернативные варианты решения.

2.Отбор информации из кейса, самостоятельный поиск информации: студенты учатся самостоятельно добывать информацию, её обрабатывать, анализировать.

3. Выявляется позиция студента по проблемной ситуации.

4. Коллективное обсуждение вариантов решения, сравниваются результаты, обсуждаются инновационные идеи и подходы.

Оценка выступающего (выступающих):

1. Грамотная речь – 3 балла.

2. Емкость, лаконичность, полное раскрытие темы, решение проблемы – 3 балла.

3. Качество ответов на дополнительные вопросы – 3 балла

4. Доказательная база – 3 балла

Максимальное количество баллов – 12

12 баллов – оценка 5

9-11 баллов – оценка 4

6-8 баллов – оценка 3

Оценка приложений (презентации, рисунки, буклеты и пр.)

1. Качественность выполнения работы (соответствие работы основным особенностям изучаемой проблемы, соответствие с темой) – 5 баллов

2. Полное отражение в приложении изучаемой проблемы – 5 баллов

3. Оформление работы не должно мешать восприятию проблемы – 3 балла

Максимальное количество баллов – 13

13 баллов – оценка 5

10-12 баллов – оценка 4

7-9 баллов – оценка 3

Оценка работы группы:

1. Существенные дополнения к выступлению – 3 балла

2. Индивидуальная работа в группе, индивидуальные задания – 5 баллов

3. Участие в обсуждении проблемы – 4 балла

Максимальное количество баллов – 12

12 баллов – оценка 5

9-11 баллов – оценка 4

6-8 баллов – оценка 3

Данные критерии можно предложить экспертной группе, собранной из числа студентов той же группы. В этом случае стимул к работе у студентов проявляется гораздо в большей степени, ведь оценивать их труд будет не преподаватель, а одногруппник.

При письменной аргументации ответа на вопросы кейса, считается удовлетворительным, если:

-было сформулировано и проанализировано большинство проблем, имеющихся в кейсе;

-были сделаны собственные выводы на основании информации о кейсе, которые отличаются от выводов других студентов;

-решение ситуаций по смыслу и содержанию отвечают требованиям.

7.3.2. Промежуточный контроль

Темы курсовых проектов по дисциплине «Управление бизнес-процессами организации», *формирование компетенций УК-1, ПК-1, ПК-2*

Тема курсового проекта может быть выбрана из списка, представленного ниже. В случае наличия у студента интересного материала для исследования или же интереса к какой-либо иной теме по дисциплине, выбор темы и содержания курсового проекта проводится по согласованию с руководителем.

1.Оптимизации бизнес-процессов: цикл управления бизнес-процессами DMAIC, DMADV, подходы к оптимизации бизнес-процессов.

2.Моделирование бизнес-процессов, методологии моделирования.

3.Методологии IDEF. Методология SADT. Функциональные и объектные модели.

4.Методологии группы IDEF. Методология IDEF0. Родительские и дочерние диаграммы.

5.Методология IDEF3. Декомпозиция процессов в рамках методологий IDEF.

6.Методология моделирования ARIS, преимущества и недостатки модели.

7.Концепция управления бизнес-процессами BPM.

8.Принципы BPMN. Преимущества и недостатки BPMN. Применение концепции BPM. Нотация BPMN 2.0. Элементы нотации.

9.Методы анализа бизнес-процессов. Виды анализа бизнес-процессов.

10.Анализ непрерывности процесса и ресурсного обеспечения процесса.

11. SWOT-анализ. Анализ результатов мониторинга выполнения процесса.

12.Анализ результатов имитационного моделирования.

13.Методы анализа рисков бизнес-процессов. Понятие неопределённости и риска бизнес-процесса.

14.Мероприятия по управлению рисками бизнес-процессов. Методы уклонения. Методы компенсации. Методы локализации. Методы Диссипации.

15.Система показателей управления эффективностью бизнес-процессов

16.Концепция управления эффективностью деятельности компании.

17.Процессно-ориентированное планирование.

18.Анализ и управление бизнес-процессами розничного магазина по продаже одежды.

19.Анализ и управление бизнес-процессами розничного магазина по продаже обуви.

20.Анализ и управление бизнес-процессами компании по производству пластиковых окон.

21.Анализ и управление бизнес-процессами компании по производству дверей.

22.Анализ и управление бизнес-процессами спортивного клуба.

23.Анализ и управление бизнес-процессами хостела.

24.Анализ и управление бизнес-процессами гостиницы.

25.Анализ и управление бизнес-процессами базы отдыха.

26.Анализ и управление бизнес-процессами салона красоты.

27.Анализ и управление бизнес-процессами стоматологической клиники.

28.Анализ и управление бизнес-процессами транспортно-логистической компании.

29.Анализ и управление бизнес-процессами транспортно-пассажирской компании.

30.Анализ и управление бизнес-процессами компании производителя видео-рекламы.

31.Анализ и управление бизнес-процессами рекламного агентства.

32.Анализ и управление бизнес-процессами ресторана быстрого питания.

33.Анализ и управление бизнес-процессами event-компании.

34.Анализ и управление бизнес-процессами развлекательного клуба.

35.Анализ и управление бизнес-процессами пиццерии.

36.Анализ и управление бизнес-процессами детективного агентства.

37.Анализ и управление бизнес-процессами частного охранного предприятия.

38.Анализ и управление бизнес-процессами ветеринарной клиники.

39.Анализ и управление бизнес-процессами пекарни.

40.Анализ и управление бизнес-процессами производства безалкогольных напитков.

41.Анализ и управление бизнес-процессами компании по продаже автомобилей.

42.Анализ и управление бизнес-процессами консалтинговой компании.

Методические указания к выполнению курсового проекта по дисциплине «Управление бизнес-процессами организации»

1.Цель и организация выполнения курсового проекта.

Цель курсового проекта (КП) – закрепить у студентов теоретические знания по дисциплине «Современные организационные структуры и механизмы управления». Структурно курсовой проект состоит из трех частей:

-теоретической - посвящена методологическим вопросам темы;

-практической - практическому освоению методики построения и анализа организационных структур и управления организацией;

-аналитической – проведению самостоятельных практических исследований с применением освоенной методологии, компьютерных технологий.

КП должна быть выполнена и представлена в сроки, установленные графиком учебного процесса. Выполнение КП предполагает: ознакомление с программой дисциплины «Современные организационные структуры и механизмы управления» и методическими рекомендациями по выполнению КП; выбор темы КП; проработку соответствующих разделов методологии построения бизнес-процессов, изучение рекомендуемой учебной и специальной литературы; составление плана КП; освещение изученной методологии и методов в теоретической части КП; выполнение практической части КП с применением освоенных научных методов; сбор необходимых статистических материалов для практической и аналитической частей КП; проведение анализа собранных материалов; осуществление анализа организационной структуры и механизмов управления конкретной организации (предприятия); вынесение рекомендаций по реорганизации существующей организационной структуры; оформление курсового проекта в соответствии с установленными требованиями.

Выбор темы КП и варианта задания для практической части осуществляется на основании предложенной тематики КП (приведена в п. 7.3. РПД дисциплины). Студент имеет право на самостоятельный выбор темы, выполняемой на доступных студенту конкретных статистических материалах, а также в зависимости от профиля его работы, профессиональных и научных интересов. Для утверждения темы курсового проекта по выбору или индивидуальной темы студенту необходимо представить на кафедру заявление с кратким обоснованием выбора темы. Подписанное заведующим кафедрой или его заместителем заявление является разрешением на выполнение КП.

Преподаватель кафедры, руководитель КП, утверждает план работы и осуществляет консультирование студента. Выполненная КП в установленные учебным графиком сроки представляется для рецензирования на кафедру. Срок рецензирования – не более 5–7 дней. Рецензия на КП составляется в письменном

виде и оценивает качество выполненной работы. Отрецензированная работа, получившая положительную оценку, возвращается студенту для подготовки к защите. Защита КР состоит в устном сообщении о результатах работы и ответах на вопросы, относящиеся к ее содержанию. Студенты, получившие на защите неудовлетворительную оценку, к экзамену не допускаются. В этом случае студент должен внести в работу необходимые изменения и лучше подготовиться к повторной защите. При повторной неудовлетворительной оценке студент получает другую тему КР для выполнения.

2. Структура курсового проекта. При выполнении КП необходимо придерживаться следующей структуры: титульный лист; оглавление; введение; теоретическая часть; практическая часть; аналитическая часть; заключение; список использованной литературы; приложения.

Образец оформления титульного листа приведен в Приложении. В оглавлении даются названия всех разделов работы с указанием страниц, с которых эти разделы начинаются. Во введении (1–2 стр.): обосновывается актуальность темы; указывается цель КП; формулируются задачи, относящиеся ко всей КП; перечисляются методы, используемые при выполнении КП; приводится краткое описание структуры КП; дается название программных средств, используемых в процессе выполнения работы. В заключении подводятся итоги осуществленного исследования (1-2 стр.).

2.1. Требования к структуре и содержанию теоретической части курсового проекта. Теоретическая часть (10–12 стр.) имеет целью углубить знания студентов по отдельным разделам научной методологии формирования организационных структур и механизмов управления с тематической направленностью работы. План изложения этой части должен быть составлен студентом после проработки соответствующей литературы и согласован с руководителем работы. Теоретическую часть курсового проекта целесообразно разбить на три параграфа.

2.2. Требования к выполнению и оформлению практической части курсового проекта. Практическая часть курсового проекта (объем – в пределах заданий) – имеет целью освоение студентами методологии формирования организационных структур и механизмов управления на примере конкретного предприятия (организации).

Практическую часть рекомендуется разбить на три параграфа: в § 1 следует: дать краткую характеристику организации, основных процессов т.д.; в § 2 необходимо составить структурную схему существующей организационной структуры управления, дать ее характеристику и осуществить анализ структуры, выявить узкие места и неэффективность, сформировать рекомендации по реорганизации; в § 3 необходимо: на основании исследования, осуществленного в пункте 2, построить усовершенствованную структуру, оценить экономический эффект от ее внедрения.

Особое внимание необходимо обратить на выводы и рекомендации, которые должны быть экономически обоснованными и подтверждать самостоятельность выполнения студентами курсового проекта.

2.3. Требования к выполнению и оформлению аналитической части курсового проекта. Аналитическая часть КП (не более 10 стр.) дает возможность студенту самостоятельно провести практическое исследование с использованием современных компьютерных технологий и специализированных прикладных пакетов программ, таких как BPWin, EPWin, Buznes Studio и др. В качестве материалов, необходимых для осуществления практического исследования, следует использовать практические материалы по месту работы студента или фактические данные, опубликованные на сайтах или в периодической печати. На 1 этапе исследований студент в соответствии с рекомендациями руководителя работы подбирает актуальные материалы по теме КР с целью их последующей обработки и анализа. На втором этапе выполняется анализ представленных материалов с применением компьютерной техники и пакетов прикладных программ в соответствии с методологией и методами, рассмотренными в предшествующих частях работы. Выбор программных средств для проведения вычислений студент производит самостоятельно исходя из их доступности (BPWin, EPWin, Buznes Studio и т.д.).

Аналитическая часть завершается аргументированными выводами, базирующимися на проведенном исследовании. В заключении курсового проекта (1 стр.) в краткой форме резюмируются результаты работы, дается оценка возможности их использования по месту работы студента или в других организациях. Список использованной литературы включает только те источники, которые были использованы при выполнении КП и на которые имеются ссылки в основной части работы. При описании литературного источника необходимо указать: фамилию(и) и инициалы автора(ов); название книги, сборника, статьи; место издания; издательство; год издания; количество страниц или конкретные страницы (последние – в случае ссылки на статью или статистический сборник).

В приложения помещают дополнительные или вспомогательные материалы, которые нецелесообразно приводить по основному тексту работы (таблицы с характеристиками деятельности организации, вспомогательные экранные формы и т.д.).

3. Требования к оформлению курсового проекта. Объем КП – 30-35 стр. машинописного текста на стандартных листах формата А4, набранных на компьютере с использованием текстового редактора, табличного процессора или других программных средств. Страницы должны быть пронумерованы и оформлены с учетом установленных требований: гарнитура шрифта – Times New Roman, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – полуторный, абзацный отступ-1,25 см; размеры полей: верхнее и нижнее-2 см, левое-3, правое-1,5 см.

Каждую структурную часть работы следует начинать с новой страницы. В конце заголовка раздела, главы, параграфа точки не ставятся. Сокращения слов и использование аббревиатур, за исключением общепринятых, в работе не допускаются. Приводимые в работе статистические данные, цифры и факты должны сопровождаться ссылками на соответствующие источники информации из списка использованной литературы.

Каждая таблица должна иметь тематический заголовок. Все таблицы должны иметь сквозную нумерацию (отдельную для теоретической, практической и аналитической частей). Приведенные в работе схемы и графики также должны быть пронумерованы и иметь подрисуночные подписи (нумерация сквозная в пределах раздела).

Описание литературных источников выполняется в соответствии со стандартными требованиями, приведенными в предыдущем разделе.

Для иллюстрации технологии компьютерных расчетов аналитической части КР необходимо представить распечатки экранных форм таблиц и диалоговых окон в соответствии с п. 2 «Структура курсового проекта».

При оформлении приложений каждое приложение должно начинаться с нового листа с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок. Связь приложений с основным текстом осуществляется через ссылки в тексте на соответствующие приложения. На последней странице КР студент должен поставить подпись и дату ее выполнения.

Критерии оценивания курсового проекта и ее защиты

№	Оцениваемый критерий	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
1	**Актуальность темы**	Актуальность не продемонстрирована	Актуальность продемонстрирована без связи с научными дискуссиями, современными исследовательскими трендами и практикой бизнеса	Актуальность продемонстрирована со связью с научными дискуссиями, современными исследовательскими трендами и практикой бизнеса без использования статистических данных	Актуальность продемонстрирована со связью с научными дискуссиями, современными трендами и практикой бизнеса, с использованием статистических данных
2	**Анализ литературных источников**	В работе отсутствует или проведен поверхностный анализ источников. Не использована иностранная литература	Работа содержит аргументированный анализ адекватных источников, теорий/ моделей. Использована иностранная литература	Работа содержит аргументированный анализ адекватных источников, теорий/ моделей. Использована иностранная литература. Рассмотрены основные теории, концепции, подходы.	Работа содержит глубокий анализ адекватных источников, теорий/ моделей. Использована иностранная литература. Охвачен широкий спектр теорий, концепций, подходов, обоснована авторская позиция

3	**Методология исследования**	Использование первичных и/или вторичных данных не обосновано или отсутствует. Использованы разрозненные методы и методики без аргументации их выбора и применения	Использование первичных и/или вторичных данных обосновано. Использованы методы без аргументации их выбора. Применение конкретных методов и методик в рамках КП не всегда обосновано	Использование первичных и/или вторичных данных обосновано. Аргументирован выбор метода исследования. Используются статистические или иные методы обработки полученных данных.	Использование первичных и/или вторичных данных обосновано. Полученные результаты апробированы. Аргументирован выбор метода исследования. Используются статистические или иные методы обработки полученных данных.
4	**Полученные результаты и рекомендации**	Сделаны не полные выводы /или не приведены обоснованные рекомендации. Связь мероприятий с целями и задачами, а также результатами анализа отсутствует. Полученные результаты не имеют ни научную, ни практическую значимость. С приведенными параметрами решение не может быть реализовано на практике	Сделаны полные выводы и/или приведены обоснованные рекомендации. Связь предлагаемых мероприятий с целями и задачами и результатами анализа частично имеется. Результаты имеют элементы научной/практической значимости.	Сделаны полные выводы и/или приведены обоснованные рекомендации. Предложенные мероприятия имеют практическую значимость, связаны с целью и задачами, а также результатами проведенного исследования. Частично описаны этапы реализации проекта/мероприятий.	Сделаны полные выводы и/или приведены обоснованные рекомендации. Предложенные мероприятия имеют практическую значимость, связаны с целью и задачами, а также результатами проведенного исследования. Описаны все этапы реализации проекта/мероприятия. Проект готов к реализации на практике или уже внедрен.
5	**Логика, структура, оформление**	В работе отсутствует логическая связь между разделами и не соответствуют заявленной теме. Структура работы содержит не все обязательные элементы. Присутствуют грубые оформительские ошибки	В работе прослеживается логическая связь между разделами, соответствуют заявленной теме. Структура работы содержит не все обязательные элементы. Присутствуют оформительские недочеты	В работе присутствует логическая связь между разделами. Структура выстроена в соответствие с рекомендациями Правил. Присутствуют незначительные оформительские недочеты	В работе присутствует логическая связь между разделами. Структура полностью соответствует заявленной теме и требованиям Правил и содержит все обязательные элементы. Отсутствуют оформительские ошибки.
6	**Качество проведенной презентации и ответы на вопросы**	Структура презентации не раскрывает тему и проделанную работу. Автор не укладывается в отведенное время. Автор не ответил на большинство из заданных вопросов	Структура презентации слабо раскрывает тему и проделанную работу. Автор укладывается в отведенное время. Автор неуверенно отвечает на вопросы	Структура презентации логично раскрывает тему. Презентация качественно оформлена. Автор укладывается в отведенное время. Автор логично, но не всегда обосновано отвечает	Структура презентации логично раскрывает тему. Презентация качественно оформлена. Автор укладывается в отведенное время. Автор логично и обосновано отвечает на вопросы,

				на вопросы, некорректно используя профессиональные термины	используя профессиональные термины

Вопросы к экзамену по дисциплине по дисциплине «Управление бизнес-процессами организации»

формирование компетенции УК-1

1. Процессно-целевой подход в управлении и его особенности.
2. Основные термины и понятия бизнес-процесса: клиент процесса, владелец процесса, вход и выход процесса.
3. Субъекты бизнес-процесса и их роли в управлении процессом.
4. Понятие и законы развития бизнес-процессов: закон синергии.
5. Понятие и законы развития бизнес-процессов: закон развития и его принципы.
6. Основные уровни бизнес-процесса: уровень стратегический, уровень процессный и уровень операций. Функции субъектов на этих уровнях.
7. Системный подход в управлении процессами. Бизнес-система как совокупность бизнес-процессов.
8. Входной и выходной процесс, выходная и выходная ситуация в системной модели процесса.
9. Основные показатели качества бизнес-процесса.
10. Основные показатели и единицы измерения бизнес-процессов.
11. Эффективность процесса, производительность процесса и качество процесса.
12. Принципы рациональной организации процессов: параллельность, пропорциональность, прямоточность, ритмичность.
13. Проектирование и расчет процессов параметров процесса: операция, операционный цикл.
14. Ролевое распределение внутри процесса. Субъектно-объектные отношения в бизнес-процессе.
15. Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов.
16. Виды описания бизнес-процессов: вертикальное и горизонтальное описание процессов.
17. Описание и моделирование бизнес-процесса – нотация BPMN.
18. Описание и моделирование бизнес-процесса – нотация IDEF.
19. Методология SADT как основа для формирования нотаций IDEF0.
20. Описание и моделирование бизнес-процесса – нотация IDEF3.
21. Описание и моделирование бизнес-процесса – нотация АРИЗ.
22. Описание и моделирование бизнес-процесса – нотация DFD.
23. Описание и моделирование бизнес-процесса нотация Гейна - Сарсона и нотация Иордана - де Марко.
24. Описание и моделирование бизнес-процесса – нотация WFD.
25. Группа нотаций BPM как основа для моделирования операций бизнес-процесса.

26. Построение диаграммы Гантта со связями в планировании бизнес-процесса.

27. Контроллинг бизнес-процесса. Основные показатели контроля бизнес-процесса.

формирование компетенции ПК-1

28. Организационный комплекс взаимосвязанных действий, которые в собственности дают ценные для клиента результат?

29. Как называется сотрудник компании, управляющий ходом бизнес процесса и несущий ответственность за его результат и эффективность?

30. Несколько последовательно выполняемых операций, после реализации которого исполнитель осуществляет осознанный контроль?

31. Формализованное описание, отражающее реально существующую или предполагаемую деятельность предприятия?

32. Как называются бизнес процессы, полученные на начальных этапах процесса описания деятельности компании?

33. Бизнес-процессы, получавшиеся на последних этапах процесса описания деятельности компании и являющиеся составной частью процессов верхнего уровня?

34. Несколько последовательно выполняемых действий, осуществляемых конкретным исполнителем?

35. Что включает в себя последовательность действий, которые необходимо выполнять для построения моделей, то есть процедуру моделирования и применяемую нотацию?

36. Стандарт, который представляет из себя диаграмму потоков данных, которые используются для описания бизнес-процессов верхнего уровня?

37. Диаграмма потоков работ, которые используются для описания Бизнес-процессов нижнего уровня?

38. Система управления бизнес-процессами, которые пришли в Россию с Запада, где данный элемент имеет название?

39. Как называется подход ориентированный, в первую очередь, не на организационную структуру предприятия, а на бизнес-процессы, конечными целями которых является создание продуктов или услуг, представляющих ценность для внешних или внутренних потребителей?

40. Как называются процессы, которые на прямую не контактируют с продукцией и предназначены для нормального функционирования основных процессов?

41. Принципиальным отличием какого подхода от других является концентрированность на результате и оптимальном способе его достижения?

42. Если это однократно выполняемая работа многих исполнителей за длительное время (т.е. каждое новое задание выполняется многими сотрудниками, каждый раз по заново сформулированным правилам и алгоритмам)?

43. Процессы, обеспечивающие постоянное выполнение нижележащими процессами своих задач/показателей?

44. Как называется организационная структура, подразумевающая минимизацию уровней в управленческой иерархии?

45. Как называется вариация линейной оргструктуры, в которой присутствуют должности и подразделения, осуществляющие поддержку принятия управленческих решений?

46. Какая организационная структура имеет способность к быстрой реакции и адаптации к изменениям внешний среды, инновациям и накоплению уникальных компетенций?

47. Связи равноправных звеньев управления, носящие характер согласования?

48. Какие критерии используются на практике для выбора приоритетных бизнес-процессов?

49. Сколько шагов существует в оценке важности бизнес-процессов?

50. Компания должна произвести ее декомпозицию на стратегические цели. Как называют восемь наиболее важных из всех сформулированных целей?

51. Какие барьеры могут встретиться на пути проведения изменений в оценке возможности проведения изменений в бизнес-процессе?

формирование компетенции ПК-2

52. Методы оптимизации бизнес-процессов?

53. Актуальность управления бизнес-процессами

54. Преимущества процессного управления

55. Условия применения процессного подхода

56. Этапы управления бизнес-процессами

57. Проблемы внедрения процессного управления

58. Методы сбора информации при описании бизнес-процессов

59. Основные методы сбора информации

60. Требования к информации для бизнес-процессов

61. Технологии анализа и оптимизации бизнес-процессов

62. Выбор приоритетных для оптимизации бизнес-процессов

63. Разработка целей и ключевых показателей улучшения бизнес-процессов

64. Базовые методы анализа и оптимизации бизнес-процессов

65. Технологии анализа и оптимизации оргструктуры.

66. Построение горизонтальных взаимодействий

67. Методы оптимизации горизонтальных взаимодействий в оргструктуре

68. Построение вертикальных взаимодействий

69. Оптимизация взаимодействий с человеком

70. Построение взаимодействий с внешней средой

71. Регламентация бизнес-процессов и оргструктуры. Контроль и повышение их эффективности

72. Роль и назначение регламентирующих документов

73. Процессные и структурные регламенты

74. Построение эффективной системы регламентации в компании