Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 03.11.2023 14:54:35
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет информационных технологий

УТВЕРЖДЕНО
Декан факультета
Информационных технологий
_____ / Д.Г. Демидов /
«16» 02 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Системное управление бизнес-процессами

Направление подготовки
09.03.02 «Информационные системы и технологии»

Профиль
«Цифровая трансформация»

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Формы обучения
Очная

Москва 2023 г.

Разработчик(и):

к.э.н., доцент, доцент кафедры
«Информатика и информационные технологии» /Н.А. Панова/

Согласовано:
Заведующий кафедрой «Информатика
и информационные технологии»,
к.т.н., доцент  /Е.В. Булатников/

Содержание

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине 4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата. 6
3. Структура и содержание дисциплины. 6
3.1 Виды учебной работы и трудоемкость (по формам обучения) 6
3.2 Тематический план изучения дисциплины 7
3.3 Содержание дисциплины 8
3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий 10
3.5 Тематика курсовых проектов (курсовых работ) 10
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение 10
4.1 Нормативные документы и ГОСТы 10
4.2 Основная литература 11
4.3 Дополнительная литература 12
4.4 Электронные образовательные ресурсы 12
4.5 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение 12
4.6 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 13
5. Материально-техническое обеспечение 13
6. Методические рекомендации 13
6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения 13
6.2 Методические указания обучающимся 14
7. Фонд оценочных средств 14
7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения 14
7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения 14
7.3 Оценочные средства 16

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Целью дисциплины «Системное управление бизнес-процессами» является знакомство обучающихся с теоретическими основами и практикой в сфере управления бизнес-процессами, особенностью разработки, описания, моделирования, анализа, документирования и оценки эффективности бизнес-процессов в цифровой сфере в разных видах экономической деятельности.

Задачами изучения дисциплины являются:

- знакомство с теоретическими и практическими основами системы управления бизнес-процессами;
- ознакомление с принципами и методами описания, анализа, документирования бизнес-процессов;
- изучение особенностей построения и моделирования бизнес-процессов;
- формирование представления об организации работы в системе управления бизнес-процессами в цифровой сфере;
- знакомство с системой оценки эффективности и результативности бизнес-процессов;
- рассмотрение практики внедрения процессного подхода.

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

Код компетенции	**В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать**	**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИУК-2.1 Знать и формулировать совокупность задач в рамках поставленной цели деятельности, решение которых обеспечивает ее достижение. ИУК-2.2 Уметь определять связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами реализации деятельности в цифровой экономике. ИУК-2.3 Владеть навыками выбора оптимальных способов планирования, распределения зон ответственности, решения задач, анализа результатов с учетом

		действующих правовых норм, имеющихся условий, ресурсов и ограничений, возможностей использования.
ОПК-2	Способен принимать принципы работы современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, и использовать их при решении задач профессиональной деятельности	ИОПК-2.1 Знает современные информационные технологии и программные средства, основные виды и принципы работы информационных систем и информационных технологий; способы внедрения и интеграции современных информационных систем, способы оценки необходимости использования программных средств в различных сферах цифровой экономики. ИОПК-2.2 Умеет использовать современные информационные технологии и программные средства, как в рамках отдельной организации, так и в рамках корпораций, государственных систем; оценивать необходимость использования программного средства для решения задач. ИОПК-2.3 Владеет навыками применения современных информационных технологий и программных средств при решении задач в различных отраслях, внедрения и настройки современных информационных систем, оценки необходимости использования программных средств и информационных систем для решения задач.
ОПК-3	Способен решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	ИОПК-3.1 Знает принципы, методы и средства решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности. ИОПК-3.2 Умеет решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности ИОПК-3.3 Имеет навыки подготовки обзоров, аннотаций, составления рефератов, научных докладов, публикаций и библиографии по научно-исследовательской работе с учетом требований информационной безопасности.

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата.

Дисциплина «Системное управление бизнес-процессами» относится к элективным дисциплинам Блока 1 образовательной программы бакалавриата.

Дисциплина «Системное управление бизнес-процессами» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ОП:

–Цифровая культура компании;
–Основы цифровой трансформации;
–Управление проектами;
–Управление программными проектами;
–Бизнес-планирование проектов цифровой трансформации;
–Организация цифрового бизнеса;
–Документационное обеспечение цифровых процессов.
–Распределенные компьютерные системы сбора и обработки данных;
–Организация цифрового бизнеса;
–Проектно-технологическая практика;
–Научно-исследовательская работа;
–Преддипломная практика;
–Государственная итоговая аттестация (выполнение и защита ВКР).

3. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

3.1 Виды учебной работы и трудоемкость (по формам обучения)

Форма обучения	курс	семестр	Трудоемкость дисциплины в часах						Форма итогового контроля
			Всего час./ зач. ед.	Аудиторных часов	Лекции	Семинарские (практические) занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа	
Очная	**3**	**6**	**108/3**	**54**	**18**	**-**	**36**	**54**	**зачет**

Очная ф.о.

Вид учебной работы	Всего	Семестры

	часов/зач. ед	**6**
Аудиторные занятия (всего)	**54**	**54**
В том числе:		
Лекции	18	18
Практические занятия (ПЗ)	-	-
Семинары (С)	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	36	36
Самостоятельная работа (всего)	**54**	**54**
В том числе:		
Подготовка к практическим занятиям	36	36
Тестирование	18	18
Вид промежуточной аттестации	**зачет**	**зачет**
Общая трудоемкость час./зач. ед.	**108/3**	**108/3**

3.2 Тематический план изучения дисциплины (по формам обучения)

№ п/п	Раздел/тема дисциплины	Общая трудоемкость	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, час.		
			Контактная работа		Самостоятельная работа
		Всего	Лекции	Лабораторные занятия	
1.	Основы теории систем: классификация и общая характеристика основных структурно-логических элементов теории систем	12	2	4	6
2.	Стратегическое и тактическое управление бизнес-процессами: цели и инструменты	12	2	4	6
3.	Бизнес-процессы: их виды, конфигурация, построение	12	2	4	6
4.	Тайм-менеджмент как инструмент системы управления бизнес-процессами	12	2	4	6
5.	Работа в команде и делегирование, системная работа с сотрудниками	12	2	4	6
6.	Идентификация и документирование бизнес-процессов	12	2	4	6
7.	Моделирование бизнес-процессов в системе управления: цели, классификация, особенности	12	2	4	6
8.	Моделирование бизнес-процессов в	12	2	4	6

	системе управления: функции моделей, их описание				
9.	Показатели результативности и эффективности управления бизнес-процессами	12	2	4	6
10.	**ВСЕГО**	**108**	**18**	**36**	**54**
11.	**Зачет**	–	–	–	–
12.	**ИТОГО**	**108**	**18**	**36**	**54**

3.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Основы теории систем: классификация и общая характеристика основных структурно-логических элементов теории систем

- Подходы к управлению организацией
- Системы управления;
- Предпосылки процессного подхода;
- Понятие и сущность процессного подхода;
- Понятие и владелец бизнес-процесса;
- Графическое представление бизнес процесса;
- Классификация бизнес-процессов;
- Основные и вспомогательные процессы организации;
- Сопутствующие и обеспечивающие бизнес-процессы;
- Бизнес-процессы управления и бизнес-процессы развития.

Тема 2. Стратегическое и тактическое управление бизнес-процессами: цели и инструменты

- Описание бизнес-процессов организации
- Цели и задачи стратегического и тактического управления процессами;
- Основные цели выделения и описания бизнес-процессов;
- Методология описания бизнес-процессов;
- Этапы регламентирования процессов;
- Декомпозиция бизнес-процессов;
- Документирование бизнес-процессов;
- Документы, регламентирующие бизнес-процессы.

Тема 3. Бизнес-процессы: их виды, конфигурация, построение.

- Виды бизнес-процессов
- Анализ процессов
- Конфигурация бизнес-процессов;
- Качественный анализ процессов;
- SWOT-анализ процессов;
- Выявление проблемных областей процесса;

- Ранжирование процессов;
- Границы процесса, входы, выходы, ресурсы;
- Показатели бизнес-процесса, их классификация;
- Построение бизнес-процессов.

Тема 4. Тайм-менеджмент как инструмент системы управления бизнес-процессами.

- Понятие тайм-менеджмента как инструмента управления;
- Этапы перехода к процессному подходу;
- Подготовка к внедрению процессной системы;
- Внедрение процессного подхода;
- Особенности тайм-менеджмента как инструмента системы управления бизнес-процессами.

Тема 5. Работа в команде и делегирование, системная работа с сотрудниками.

- Понятие и значение работы в команде;
- Делегирование и взаимодействие сотрудников;
- Цели и задачи системной работы с сотрудниками;
- Требования к сотрудникам;
- Взаимодействия сотрудников в рамках системы управления бизнес-процессами.

Тема 6. Идентификация и документирование бизнес-процессов.

- Принятие, цели и задачи идентификации и документирования процессов;
- Процесс документирования;
- Нормативно-регламентирующие документы;
- Репозитарий бизнес-процессов;
- Регламент бизнес-процесса;
- Информационные системы в системе управления бизнес-процессами.

Тема 7. Моделирование бизнес-процессов в системе управления: цели, классификация, особенности.

- Понятие, цели, задачи моделирования бизнес-процессов;
- Особенности моделирования бизнес-процессов;
- Модель бизнес-процесса;
- Методология создания модели;
- Классификация моделей.

Тема 8. Моделирование бизнес-процессов в системе управления: функции моделей, их описание

- Графические нотации для представления моделей;
- Подготовка к моделированию бизнес-процессов;

– Структура иерархии моделей;
– Проверка корректности моделей;
– Организация работ по созданию моделей;
– Анализ бизнес-процессов.

Тема 9. Показатели результативности и эффективности управления бизнес-процессами

– Показатели результативности и их особенности;
– Критерии оценки эффективности управления бизнес-процессами;
– Ключевые показатели эффективности;
– Контроллинг бизнес-процессов;
– Оптимизация бизнес-процессов.

3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

Лабораторная работа № 1-2 «Бизнес-процессы организации и их характеристики»

Лабораторная работа № 3-4 «Представление и классификация бизнес-процессов»

Лабораторная работа № 5-6 «Описание и регламентация бизнес-процессов»

Лабораторная работа № 7-8 «Инструменты системы управления бизнес-процессами»

Лабораторная работа № 9-10 «Взаимодействия сотрудников в рамках системы управления бизнес-процессами»

Лабораторная работа № 11-12 «Идентификация и документирование бизнес-процессов»

Лабораторная работа № 13-14 «Моделирование бизнес-процессов»

Лабораторная работа № 15-16 «Моделирование бизнес-процессов»

Лабораторная работа № 17-18 «Оценка результативности и эффективности управления бизнес-процессами»

3.5 Тематика курсовых проектов (курсовых работ)

Курсовой проект не предусмотрен

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1 Нормативные документы и ГОСТы

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
2. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии, утвержденный Приказом Министерства образования и науки РФ от 19 сентября 2017 г. N 929 "Об утверждении федерального... Редакция с изменениями N 1456 от 26.11.2020;
3. Приказ Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 г. N 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры.

4.2 Основная литература

1.Богатырева М. Д. Совершенствование управления бизнес-процессами организации в условиях цифровой трансформации/ М. Д. Богатырева; Пермский государственный национальный исследовательский университет – Пермь, 2022. https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690920

2.Варзунов А. В., Торосян Е. К., Сажнева Л. П. Анализ и управление бизнес-процессами // Учебное пособие. – СПб: Университет ИТМО. https://books.ifmo.ru/file/pdf/2017.pdf

3.Громов А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы: монография/ А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт; под редакцией А. И. Громова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. https://urait.ru/book/upravlenie-biznes-processami-sovremennye-metody-511132

4.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, 2023. https://urait.ru/book/modelirovanie-biznes-processov-511418

5.Елиферов В.Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2023.

6.Моделирование систем и процессов: учебник для вузов/ В. Н. Волкова [и др.]; под редакцией В. Н. Волковой, В. Н. Козлова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. https://urait.ru/book/modelirovanie-sistem-i-processov-511077

7.Савич А. Документирование и оптимизация бизнес-процессов https://mipt.ru/upload/ff1/f_fy4f-arpgxa6mq5q.pdf

8.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, 2023. https://urait.ru/bcode/513928

4.3 Дополнительная литература

1. Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ (последняя редакция) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/
3. Джестон Д. Управление бизнес-процессами. Практическое руководство по успешной реализации проектов / Д. Джестон, Й. Нелис. - М.: Символ, 2015.
4. Крышкин О. Настольная книга по внутреннему аудиту: Риски и бизнес-процессы/ О. Крышкин. - М.: Альпина Паблишер, 2016. https://znanium.com/catalog/document?id=34168
5. Михеев А. Г. Системы управления бизнес-процессами и административными регламентами на примере свободной программы RunaWFE: Пособие/ Михеев А.Г., - 3-е изд., (эл.) - Москва: ДМК Пресс, 2018. https://znanium.com/catalog/product/983159
6. Репин В.В. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление/ В.В. Репин. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.
7. Репин В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов/ В.В. Репин. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.
8. Ротер М. Учитесь видеть бизнес-процессы. Практика построения карт потоков создания ценности/ М. Ротер, Д. Шук ; пер. Г. Муравьевой. - 4-е изд. - Москва: Альпина Паблишер, 2016. https://znanium.com/catalog/product/926117
9. Рудакова О.С. Реинжиниринг бизнес-процессов/ О.С. Рудакова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.
10. Чукарин А.В. Бизнес-процессы и информационные технологии в управлении современной инфокоммуникационной компанией/ А.В. Чукарин. - М.: Альпина Паблишер, 2016.
11. Тельнов Ю. Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами: методология и технология: учебное пособие / Ю. Ф. Тельнов, И. Г. Фёдоров. – Москва: Юнити-Дана, 2017.

    https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682237

4.4 Электронные образовательные ресурсы

https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=11706

4.5 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

- Программы пакета MicrosoftOffice (Word, Excel, PowerPoint);
- MS Visio;
- Bizagi Process Modeler http://www.bizagi.com/
- Camunda https://camunda.com/products/modeler/
- ELMA http://www.elma-bpm.ru/

4.6 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочно-правовая системы «КонсультантПлюс: Некоммерческая интернет-версия» https://www.consultant.ru/online/
2. Официальный интернет-портал правовой информации http://pravo.gov.ru
3. Российская национальная библиотека http://www.nlr.ru
4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» https://biblioclub.ru/index.php
5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам Федеральный портал http://window.edu.ru
6. Научная электронная библиотека http://www.elibrary.ru
7. Российская государственная библиотека http://www.rsl.ru

5. Материально-техническое обеспечение

–Лекционные аудитории общего фонда.
–Аудитории для проведения практических занятий общего фонда.
–Настенный/ переносной экран.
–Переносной/ стационарный проектор для демонстрации слайдов.
–Ноутбук для демонстрации слайдов.
–Компьютерный класс для самостоятельной работы.
–Библиотека, читальный зал.

6. Методические рекомендации

6.1 Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения

Данный раздел настоящей рабочей программы предназначен для начинающих преподавателей и специалистов-практиков, не имеющих опыта преподавательской работы. Методика преподавания дисциплины «Системное управление бизнес-процессами» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование онлайн-курса в системе дистанционного обучения Университета, групповых и индивидуальных консультаций обучающихся с целью формирования и развития общепрофессиональных навыков.

Подробное содержание отдельных разделов дисциплины «Системное управление бизнес-процессами» рассматривается в п.3 рабочей программы. Варианты тестовых заданий для текущего и промежуточного контроля по дисциплине представлены в составе ФОС по дисциплине в п.7 настоящей рабочей программы.

Перечень основной и дополнительной литературы, баз данных и информационных справочных систем, необходимых в ходе преподавания

дисциплины «Системное управление бизнес-процессами», приведен в п.4 настоящей рабочей программы.

6.2 Методические указания обучающимся

Получение углубленных знаний по дисциплине достигается за счет активной самостоятельной работы обучающихся. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с учебной и научной литературой по проблемам дисциплины, анализа научных концепций. Промежуточная аттестация обучающихся в форме экзамена 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 проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине выставляется оценка. К промежуточной аттестации допускаются только обучающиеся, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Системное управление бизнес-процессами».

7.Фонд оценочных средств

7.1Методы контроля и оценивания результатов обучения

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций: **лабораторные работы, тестирование, зачет.**

7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Системное управление бизнес-процессами».

7.2.1 Критерии оценки ответа на **зачете**

«зачтено»: обучающийся демонстрирует системные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы. обучающийся демонстрирует прочные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической

речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем. обучающийся демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает не достаточно свободное владение монологической речью, терминами, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.

«не зачтено»: обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, отсутствие практических навыков, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминами, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на дополнительные вопросы.

7.2.2. Критерии оценки работы обучающегося на лабораторных работах

«5» (отлично): выполнены все практические задания, предусмотренные лабораторной работой, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы, активно работал на занятиях.

«4» (хорошо): выполнены все практические задания, предусмотренные лабораторной работой, обучающийся с корректирующими замечаниями преподавателя ответил на все контрольные вопросы, достаточно активно работал на занятиях.

«3» (удовлетворительно): выполнены все практические задания, предусмотренные лабораторной работой с замечаниями преподавателя; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся не выполнил или выполнил неправильно практические задания, предусмотренные лабораторной работой; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

7.2.3. Критерии оценки тестирования

Тестирование оценивается в соответствии с процентом правильных ответов, данных студентом на вопросы теста.

Стандартная шкала соответствия результатов тестирования выставляемой балльной оценке:

− «отлично» - свыше 85% правильных ответов;

− «хорошо» - от 70,1% до 85% правильных ответов;
− «удовлетворительно» - от 55,0% до 70% правильных ответов;
− от 0 до 54,9% правильных ответов – «неудовлетворительно»

«5» (отлично): тестируемый демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминами и обладает способностью быстро реагировать на вопросы теста.

«4» (хорошо): тестируемый в целом демонстрирует системные теоретические знания, владеет большинством терминов и обладает способностью быстро реагировать на вопросы теста.

«3» (удовлетворительно): системные теоретические знания у тестируемого отсутствуют, он владеет некоторыми терминами и на вопросы теста реагирует достаточно медленно.

«2» (неудовлетворительно): системные теоретические знания у тестируемого отсутствуют, терминологией он не владеет и на вопросы теста реагирует медленно.

7.3 Оценочные средства

7.3.1. Текущий контроль (задания на лабораторных работах)

Пример задания текущего контроля:

1. Основываясь на представленном примере, проведите SWOT-анализ выбранных вами бизнес-процессов.

Сильные стороны	**Слабые стороны**
1. Есть руководитель – лидер. 2. Высокое качество продукции процесса. 3. Наличие квалифицированных кадров. 4. Высокая степень автоматизации	1. Клиенты не удовлетворены сроками поставки продукции. 2. Частичное дублирование функций. 3. Нет системы измерения показателей эффективности процесса. 4. Нет должностных инструкций на ряд исполнителей
Возможности	**Угрозы**
1. Повышение эффективности за счет внедрения системы CRM. 2. Снижение накладных расходов. 3. Сокращение сроков выполнения заказов за счет дальнейшей автоматизации	1. Потеря клиентов вследствие длительных сроков поставки. 2. Снижение качества продукции. 3. Большая зависимость от личностей исполнителей процесса

2. Проанализируйте бизнес-процесс по отношению к типовым требованиям, используя опросник.
3. Проанализируйте показатели эффективности бизнес-процессов с помощью показателей, представленных ниже.

1. Показатели затрат ресурсов:

— затраты времени (цикл, длительность, производительность, скорость выполнения заказов);

— затраты материальные (расходы средств, материалов, бюджеты подразделений, дебиторская задолженность, кредиторская задолженность, объемы замороженного капитала в виде складских запасов сырья или неликвидов).

2. Затраты на брак:

— предупреждение на этапах разработки и производства;

— отбраковка в процессе производства;

— исправление, доработка или переделка продукции (услуги), забракованной по результатам контроля;

— замена и возврат брака, компенсация потребителю понесенного ущерба, а также транспортных и таможенных расходов.

3. Затраты на обучение, подготовку, повышение квалификации и аттестацию персонала.

4. Эффективность использования ресурсов на единицу продукции:

— коэффициенты использования оборудования, ресурсов, сырья, материалов, времени на проведение единицы работ или услуг.

7.3.2. Промежуточный контроль (зачет)

Зачет проводится в форме компьютерного тестирования.

Пример тестового задания:

1. Анализ процессов включает:

+анализ блок-схем процессов

+анализ доступной информации по процессам

+измерение и анализ показателей процессов

+сравнительный анализ

-технический анализ

-анализ связей

Задание 2. Соотнесите вид бизнес-процесса и виды деятельности, соответствующие данному процессу:

=бизнес-процессы управления->процессы, охватывающие весь комплекс функций управления на уровне каждого бизнес-процесса и бизнес-системы в целом
=обеспечивающие процессы->процессы, предназначенные для жизнеобеспечения всех остальных бизнес-процессов и ориентированные на поддержку их универсальных черт
=сопутствующие процессы->процессы, ориентированные на производство товара или оказание услуги, являющиеся результатами сопутствующей основному производству, производственной деятельности и также обеспечивающие получение дохода

Задание 3. К количественным показателям процессов относятся:
+показатели времени выполнения
+технические показатели
+показатели стоимости
+показатели качества
+удельные показатели
-показатели организации процесса
-субъективные оценки руководителей

Задание 4. Отдельные показатели стоимости процесса:
+затраты на оплату труда исполнителей
+амортизация оборудования и нематериальных активов
+затраты на получение информации
+затраты на связь
-оценка затрат
-составление плана работ по совершенствованию процессов

Задание 5. Перечислите признаки процессно-ориентированной организации:
+управление происходит по бизнес-процессам, происходящим в организации
+отсутствие фрагментации управления процессами
-разделение обязанностей по функциям
-обособленность работы каждого подразделения

Задание 6.Характеристики бизнес-процесса:
+вход процесса
+выход процесса
+обеспечение процесса
+владелец процесса
-менеджер процесса

-информация процесса
-оборудование процесса

Задание 7. Входом бизнес-процесса могут быть:
-персональные данные
+сырье, материалы
+готовые полуфабрикаты
-затраты
+информация
+документы и персонал