Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 24.05.2024 10:52:07
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

/Московский Политех/

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
экономики и управления
_____ А.В. Назаренко
«__» _____ 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Процессный менеджмент»

Направление подготовки
38.03.02 «Менеджмент»

Образовательная программа
«Управление бизнес-процессами»

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная, очно-заочная

Москва, 2024

Разработчик(и):

Доцент кафедры «Менеджмент»
к.э.н., доцент  /О.Н. Коротун/

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

Содержание

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине ... 3
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы ... 4
3. Структура и содержание дисциплины ... 4
   - 3.1. Виды учебной работы и трудоемкость ... 4
   - 3.2. Тематический план изучения дисциплины ... 5
   - 3.3. Содержание дисциплины ... 6
   - 3.4. Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий ... 7
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение ... 7
   - 4.1. Основная литература ... 7
   - 4.2. Дополнительная литература ... 7
   - 4.3. Электронные образовательные ресурсы ... 7
5. Материально-техническое обеспечение ... 8
6. Методические рекомендации ... 8
   - 6.1. Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения ... 8
   - 6.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ... 8
7. Фонд оценочных средств ... 9
   - 7.1. Методы контроля и оценивания результатов обучения ... 9
   - 7.2. Шкала и критерии оценивания результатов обучения ... 10
   - 7.3. Оценочные средства ... 10

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

К основным целям освоения дисциплины «Процессный менеджмент» следует отнести:

– формирование знаний о современных методиках адаптивного управления бизнес-процессами;

– подготовка студентов к деятельности в соответствии с квалификационной характеристикой бакалавра по направлению 38.03.02 «Менеджмент».

К основным задачам освоения дисциплины «Процессный менеджмент» следует отнести:

– освоение методов анализа и моделирования бизнес-процессов.

– формирование у студентов понимания теоретических основ изменений в деятельности организации и практических приёмов – технологий и методов проведения этих изменений.

Обучение по дисциплине «Процессный менеджмент» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование компетенций	**Индикаторы достижения компетенции**
ПК-2. Способен проектировать и внедрять кросс-функциональные процессы организации	**ИПК-2.1.** Знает методы проектирования функционально-ролевых моделей; методы структурной декомпозиции кросс-функциональных процессов и административных регламентов; принципы и методы измерения и анализа показателей эффективности кросс-функциональных процессов и административных регламентов; принципы и методы трансляции целей организации в показатели кросс-функциональных процессов и административных регламентов; методы и приемы оптимизации процессов; принципы и правила работы с документами и с нормативно-методической документацией; специализированное программное обеспечение для управления процессами; основы операционного менеджмента; основы экономики, учета затрат и оценки эффективности; теорию процессного управления; принципы интеграции корпоративных информационных систем; основы управления проектами; принципы и методы управления изменениями; методы принятия управленческих решений. **ИПК-2.2.** Умеет агрегировать, структурировать и обобщать информацию; разрабатывать локальные нормативные акты в области управления кросс-функциональными процессами; использовать специализированное программное обеспечение для управления процессами; контролировать соответствие разработанных документов нормативно-методической документации; измерять эффективность кросс-функционального процесса или административного регламента; выявлять потенциал повышения эффективности кросс-функционального процесса или административного регламента; формулировать и обосновывать предложения по повышению эффективности кросс-функциональных процессов или административных регламентов; осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус; оценивать ресурсы, необходимые для усовершенствования кросс-функционального процесса или административного регламента; оценивать риски выбранных решений; разрабатывать требования по интеграции с корпоративными информационными системами; подготавливать и проводить презентации; разрабатывать и презентовать планы мероприятий, оценивать достижение результатов, разрабатывать корректирующие мероприятия для достижения планов; руководить проектами внедрения изменений; планировать и проводить инструктаж персонала; оценивать фактическую эффективность проекта внедрения или усовершенствования. ИПК-2.3. Владеет навыками систематизации собранной информации о кросс-функциональном процессе организации или административном регламенте организации; документирования кросс-функционального процесса организации или разработка административного регламента организации в соответствии с требованиями нормативно-методической документации; разработки исполняемого кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации с помощью

	специализированного программного обеспечения для управления процессами; разработки контрольных точек, позволяющих оценивать степень выполнения регламентов, и методов измерения показателей эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; разработки предложений по повышению эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; оформления результатов разработки или доработки кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; планирования внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования; внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования; оценки эффективности внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования; инструктажа персонала по внедренному или усовершенствованному кросс-функциональному процессу организации или административному регламенту организации.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина «Процессный менеджмент» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами и практиками ОП:

– Управление конкурентоспособностью организации
– Управление жизненным циклом организации
– Управление развитием организации
– Перспективный менеджмент

3. Структура и содержание дисциплины

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

3.1 Виды учебной работы и трудоемкость
(по формам обучения)

3.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры	
			5	
1	**Аудиторные занятия**	**36**	36	
	В том числе:			
1.1	Лекции	18	18	
1.2	Семинарские/практические занятия	18	18	
2	**Самостоятельная работа**	**108**	108	
3	**Промежуточная аттестация**			
	Зачет/диф.зачет/экзамен	**Зачет**	Зачет	
	Итого	**144**	144	

3.1.2. Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры	
			6	
1	**Аудиторные занятия**	**36**	36	

	В том числе:			
1.1	Лекции	18	18	
1.2	Семинарские/практические занятия	18	18	
2	**Самостоятельная работа**	**108**	108	
3	**Промежуточная аттестация**			
	Зачет/диф.зачет/экзамен	**Зачет**	Зачет	
	Итого	**144**	144	

3.2 Тематический план изучения дисциплины

(по формам обучения)

3.2.1. Очная форма обучения

№ п/п	Разделы/темы дисциплины	Трудоемкость, час					
		Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа
			Лекции	Семинарские/ практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	
1.1	Тема 1 Менеджмент: основные понятия, необходимость управления		2	2			12
1.2	Тема 2 Современные подходы к управлению организацией		2	2			12
1.3	Тема 3 Процессный подход: сущность и основные понятия		2	2			12
1.4	Тема 4 Процессный подход: бизнес-процессы		2	2			12
1.5	Тема 5 Моделирование бизнес-процессов организации		2	2			12
1.6	Тема 6. Основы моделирования бизнес-процессов		2	2			12
1.7	Тема 7 Полная модель организации		2	2			12
1.8	Тема 8 Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов		2	2			12
1.9	Тема 9 Реинжиниринг бизнес-процессов		2	2			12
Итого			**18**	**18**			**108**

3.2.2. Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Разделы/темы дисциплины	Трудоемкость, час		
		Всего	Аудиторная работа	Самостоятельная работа

			Лекции	Семинарские/ практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	
1.1	Тема 1 Менеджмент: основные понятия, необходимость управления		2	2			12
1.2	Тема 2 Современные подходы к управлению организацией		2	2			12
1.3	Тема 3 Процессный подход: сущность и основные понятия		2	2			12
1.4	Тема 4 Процессный подход: бизнес-процессы		2	2			12
1.5	Тема 5 Моделирование бизнес-процессов организации		2	2			12
1.6	Тема 6. Основы моделирования бизнес-процессов		2	2			12
1.7	Тема 7 Полная модель организации		2	2			12
1.8	Тема 8 Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов		2	2			12
1.9	Тема 9 Реинжиниринг бизнес-процессов		2	2			12
Итого			**18**	**18**			**108**

3.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Менеджмент: основные понятия, необходимость управления

Возникновение менеджмента: эволюция управленческой мысли. Менеджмент: цели и функции управления.

Тема 2. Современные подходы к управлению организацией

Организация как социально – экономическая система. Системный подход. Подходы к управлению организацией: функциональный подход.

Тема 3. Процессный подход: сущность и основные понятия.

Процессный подход: история развития. Процессное управление: принципы.

Тема 4. Процессный подход: бизнес-процессы.

Основные понятия и термины процессного подхода. Классификация бизнес-процессов.

Тема 5. Моделирование бизнес-процессов организации.

Модели. Обоснование моделирования бизнес-процессов организации. Способы описания бизнес-процессов организации.

Тема 6. Основы моделирования бизнес-процессов.

Технология моделирования бизнес-процессов организации. А – шаг 1. Б – шаг 2. В – шаг 3. Г – шаг 4.

Тема 7. Полная модель организации.

Полная модель бизнес-модели организации в целом. Шаблоны организационной бизнес-модели организации.

Тема 8. Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов.

Выбор приоритетных бизнес-процессов для оптимизации. Показатели результативности бизнес-процессов

Тема 9. Реинжиниринг бизнес-процессов

Сущность, цели, этапы и виды реинжиниринга бизнес-процессов. Принципы перепроектирования бизнес-процессов.

3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1. Семинарские/практические занятия

Тема 1 Менеджмент: основные понятия, необходимость управления	Семинарское занятие 1
Тема 2 Современные подходы к управлению организацией	Семинарское занятие 2
Тема 3 Процессный подход: сущность и основные понятия	Семинарское занятие 3
Тема 4 Процессный подход: бизнес-процессы	Семинарское занятие 4
Тема 5 Моделирование бизнес-процессов организации	Семинарское занятие 5
Тема 6. Основы моделирования бизнес-процессов	Семинарское занятие 6
Тема 7 Полная модель организации	Семинарское занятие 7
Тема 8 Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов	Семинарское занятие 8
Тема 9 Реинжиниринг бизнес-процессов	Семинарское занятие 9

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

4.2 Дополнительная литература

1. 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, 2021. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09015-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/471817

2. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469128

4.3 Электронные образовательные ресурсы

При изучении дисциплины предусмотрено использование ЭОРа «Процессный менеджмент» https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=9800

5. Материально-техническое обеспечение

Аудитория 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

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).

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.

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.

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, подготовиться к экзамену.

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

Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции. При чтении лекций по дисциплине могут использоваться электронные мультимедийные презентации.

Методические указания для обучающихся при работе на семинаре

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

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

Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы

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

7. Фонд оценочных средств

7.1 Методы контроля и оценивания результатов обучения

Показатель уровня сформированности компетенций

ПРОЦЕССНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ					
ФГОС ВО **38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ»**					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **компетенции**:					
КОМПЕТЕНЦИИ		**Перечень компонентов**	**Технология формирования компетенций**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
ИН-ДЕКС	**ФОРМУЛИРОВКА**				
ПК-2	Способен проектировать и внедрять кросс-функциональные процессы организации	**ИПК 6.1.** основы формирования документов, теоретические основы построения бизнес-структур; природу конфликта и методы его разрешения;	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	ДС, Т, З	**Базовый уровень** - знание теоретических методик анализа бизнес-процессов **Повышенный**

		ИПК 6.2. формировать и совершенствовать документацию с учетом соблюдения прав и интересов акционеров и инвесторов. **ИПК 6.3.** методами формирования документации, необходимых для создания новых предпринимательских структур способами разрешения конфликтных			**уровень** - умение моделировать бизнес-процессы с учетом изменений во внешней и внутренней среде организации.

7.2 Шкала и критерии оценивания результатов обучения

Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

Форма промежуточной аттестации: зачет.

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 выставляется «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Процессный менеджмент» (прошли промежуточный контроль)

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

7.3 Оценочные средства

Перечень оценочных средств по дисциплине «Процессный менеджмент»

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Доклад, сообщение (ДС)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
2	Тест (Т)	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Зачет (З)	Итоговая форма оценки знаний. В высших учебных заведениях проводятся во время экзаменационных сессий.	Вопросы к зачету

7.3.1. Текущий контроль

Темы докладов по дисциплине «Процессный менеджмент» (формирование компетенции ПК-2)

1. Наиболее распространённые нотации в сфере моделирования процессов.
2. Современные способы координаций рабочих задач.
3. Адаптивный кейс-менеджмент. Применение в Российской практике.
4. Проблемы измерения качества бизнес процессов.
5. Развитие систем управления по целям.
6. Механизм координации бизнес-процессов в системе BPM.
7. Наиболее распространенные гибкие методологии управления проектами.
8. Фреймворки и референтные модели.
9. Методики контроля над затратами.
10. Недостатки адаптивных структур управления.
11. Понятие «адаптивность системы управления»
12. Критерии, принципы, и возможности адаптивной организации.
13. Охарактеризуйте стадии «жизненного цикла организации». Какова должна быть мотивационная политика руководства на каждой стадии?
14. Информационные барьеры, природа их возникновения. Пути преодоления барьеров.
15. Основные элементы систем управления организацией.
16. Критерии качества систем управления.
17. Зависимость критериев качества систем управления и основных элементов конструкции систем управления.
18. Почему в основе проектирования структуры лежит специализация?
19. Существует ли структура, самая оптимальная для любой организации?

20. Типы организационных структур предприятий: достоинства, недостатки и условия их наиболее эффективного использования.
21. Структура и стратегия предприятия.
22. Применимость концепции Адаптивного кейс-менеджмента в РФ.
23. Роль IT технологий в проектировании и согласовании бизнес-процессов.
24. KPI панацея или самоубийство для компании?
25. Каким образом можно повысить ценность компании для клиентов?
26. Scrum и Agile только для разработки ПО? Или нет? Перспективы распространения данных методологий в другие секторы экономики.
27. Проблема координации Сроков, Технологичности и Ценности продукта (услуги) в методологии Agile. Возможности её решения.

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 рассматриваемой 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	Соответствие 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

Тесты по дисциплине
«Процессный менеджмент»
(формирование компетенции ПК-2)

Выделяют 5 групп ключевых показателей оптимизируемых процессов. К группе «показатели фрагментации бизнес-процессов» относится:

A) доход, который приносит данный бизнес-процесс организации

B) эффективность деятельности организации и конкурентоспособность организации

C) характеристики организационной сложности бизнес-процесса

ОТВЕТ: C

При построении дерева работ работы принять разделять на:

A) внутренние и внешние

B) прямые и косвенные

C) родительские и дочерние

ОТВЕТ: C

Основной процесса целеполагания организации является:

A) миссия организации

B) цели организации

C) бизнес-процесс

ОТВЕТ: A

Процедура переосмысления, внесения изменений и перепроектирование бизнес-процессов, называется:

A) контролинг

B) реинжиниринг

C) дифференциация

ОТВЕТ: B

Реинженеринг можно разделить на два направления:

A) реинжиниринг в кризисных условиях

B) стратегический реинжиниринг

C) функциональный реинжиниринг

ОТВЕТ: B

Какой из нижеперечисленных пунктов является адаптацией дерева работ организации?

A) дерево бизнес-направлений организации

B) дерево целей организации

C) описание организационной структуры организации

D) матрица распределения ответственности

ОТВЕТ: B

Для одной и той же организации может существовать несколько деревьев этого вида:

A) дерево бизнес-направлений организации

B) дерево работ организации

C) дерево целей организации

ОТВЕТ: A

В менеджменте выделяют пять основных видов ответственности. Какие пункты из нижеперечисленных к ним относятся?

A) юридическая

B) административная

C) информационная

D) уголовная

E) финансовая

ОТВЕТ: E

Выделяют 5 групп ключевых показателей оптимизируемых процессов. К группе «показатели результативности бизнес-процессов» относится:

A) доход, который приносит данный бизнес-процесс организации

B) эффективность деятельности организации и конкурентоспособность организации

C) характеристики организационной сложности бизнес-процесса

ОТВЕТ: A

Выделяют 5 групп ключевых показателей оптимизируемых процессов. К группе «показатели стоимости бизнес-процесса» относится:

A) доход, который приносит данный бизнес-процесс организации

B) эффективность деятельности организации и конкурентоспособность организации

C) характеристики организационной сложности бизнес-процесса

ОТВЕТ: B

Информация может выступать в роли:

A) входа бизнес-процесса

B) выхода бизнес-процесса

C) ресурса бизнес-процесса

D) всего вышеперечисленного

ОТВЕТ: D

Принцип реализации реинжиниринга «рационализация горизонтальных связей» заключается в:

A) наделении полномочиями горизонтальных подразделений, которые им необходимы для выполнения бизнес-процесса, за который они отвечают, с минимальной зависимостью от вертикального руководства

B) снижении затрат на поверку выполненных работ и контроль над их исполнением

C) минимизации согласований при принятии решений

ОТВЕТ: A

Принцип реализации реинжиниринга «культура решения задачи» заключается в:

A) наделении полномочиями горизонтальных подразделений, которые им необходимы для выполнения бизнес-процесса, за который они отвечают, с минимальной зависимостью от вертикального руководства

B) снижении затрат на поверку выполненных работ и контроль над их исполнением

C) минимизации согласований при принятии решений

ОТВЕТ: C

Принцип реализации реинжиниринга «рационализация управленческого воздействия» заключается в:

A) наделении полномочиями горизонтальных подразделений, которые им необходимы для выполнения бизнес-процесса, за который они отвечают, с минимальной зависимостью от вертикального руководства

B) снижении затрат на поверку выполненных работ и контроль над их исполнением

C) минимизации согласований при принятии решений

ОТВЕТ: B

Анри Файоль является основателем:

A) школы научного менеджмента

B) школы административного управления

C) школы человеческих отношений

ОТВЕТ: B

Фредерик Тейлор является основателем:

A) школы научного менеджмента

B) школы административного управления

C) школы человеческих отношений

ОТВЕТ: A

Элтон Мейо и Паркет Фоллет являются основателями:
A) школы научного менеджмента
B) школы административного управления
C) школы человеческих отношений
ОТВЕТ: C
В современном менеджменте три вида контроля объединяет:
A) диверсификация
B) реинжиниринг
C) контролинг
ОТВЕТ: C
На жестком (тотальном) контроле основан:
A) процессный менеджмент
B) функциональный менеджмент
C) системный подход
ОТВЕТ: B
Конечность модели - свойство модели, при котором:
A) модель соответствует оригиналу лишь по заданным критериям
B) модель отражает заданные свойства моделируемой системы достаточно точно
C) по мере изучения объекта моделирования модели претерпевают изменения
ОТВЕТ: A
Кого называют дедушкой современного менеджмента?
A) Анри Файоль
B) Фредерик Тейлор
C) Элтон Мейо и Паркет Фоллет
ОТВЕТ: A
Среди 5 основных функций менеджмента функция, которая носит вероятностный характер, что позволяет «предвидеть» (предполагать) варианты развития тех или иных ситуаций, это:
A) планирование
B) прогнозирование
C) мотивация
D) организация
ОТВЕТ: B
Среди 5 основных функций менеджмента функция, которая заключается в разработке алгоритма действий для достижения поставленной цели или желаемого результата, это:
A) планирование
B) прогнозирование
C) мотивация
D) организация
ОТВЕТ: A
Среди 5 основных функций менеджмента функция, которая отвечает за побуждение и вовлечение в производственный (трудовой) процесс организации, это:
A) планирование
B) прогнозирование
C) мотивация
D) организация
ОТВЕТ: C
Источником пополнения всех видов ресурсов и потребителем готового продукта, производимого организацией, выступает:
A) внешняя среда организации
B) внутренняя среда организации

C) и то, и другое
ОТВЕТ: A
В основе какого подхода лежит реинжиниринг бизнес-процессов:
A) процессный подход
B) функциональный подход
C) системный подход
ОТВЕТ: A
Выход бизнес-процесса это:
A) результат бизнес-процесса
B) начало бизнес-процесса
C) ресурсы бизнес-процесса
ОТВЕТ: A
Клиент бизнес-процесса это:
A) потребитель продукта (товаров, услуг)
B) владелец процесса
C) смысл процесса
ОТВЕТ: A
Основными характеристиками бизнес-процесса, которые определяют точность его исполнения, правильность достигнутого результат или влияние данного бизнес-процесса на деятельность организации, называют:
A) ключевые показатели бизнес-процесса
B) входы бизнес-процесса
C) выходы бизнес-процесса
ОТВЕТ: A
Самостоятельной областью знания, научной дисциплиной и профессиональной областью деятельности управление было признано в:
A) XX веке
B) XXI век
C) XIX веке
ОТВЕТ: A
Адекватность модели - свойство модели, при котором:
A) модель соответствует оригиналу лишь по заданным критериям
B) модель отражает заданные свойства моделируемой системы достаточно точно
C) по мере изучения объекта моделирования модели претерпевают изменения
ОТВЕТ: B
Динамичность модели - свойство модели, при котором:
A) модель соответствует оригиналу лишь по заданным критериям
B) модель отражает заданные свойства моделируемой системы достаточно точно
C) по мере изучения объекта моделирования модели претерпевают изменения
ОТВЕТ: C
Текстовый способ описания бизнес-процессов:
A) самый распространенный
B) самый формализованный
C) самый наглядный
ОТВЕТ: A
Табличный способ описания бизнес-процессов:
A) самый распространенный
B) самый формализованный
C) самый наглядный
ОТВЕТ: B
Графический способ описания бизнес-процессов:

A) самый распространенный
B) самый формализованный
C) самый наглядный
ОТВЕТ: C

Регламентация всех бизнес-процессов организации и их формальное описание является:
A) обязательным
B) необязательным
C) зависит от ситуации
ОТВЕТ: A

Основными бизнес-процессами называются:
A) процессы, предназначенные для обеспечения жизнеспособности всех бизнес-процессов организации, поддержка инфраструктуры организации
B) процессы, являющиеся основными источниками (генераторами) доходов организации
C) процессы, охватывающие и выполняющие полный цикл управления для каждого уровня бизнес-процессов и организации в целом
ОТВЕТ: B

Обеспечивающими бизнес-процессами называются:
A) процессы, предназначенные для обеспечения жизнеспособности всех бизнес-процессов организации, поддержка инфраструктуры организации
B) процессы, являющиеся основными источниками (генераторами) доходов организации
C) процессы, охватывающие и выполняющие полный цикл управления для каждого уровня бизнес-процессов и организации в целом
ОТВЕТ: A

7.3.2. Промежуточная аттестация

Вопросы к зачету по дисциплине
«Процессный менеджмент»
(формирование компетенции ПК-2)

1. Определение управления бизнес-процессами.
2. Сущность адаптивного управления организацией.
3. Зоны ответственности и обязанности владельца бизнес-процесса;
4. Зоны ответственности и обязанности процессного лидера;
5. Зоны ответственности и обязанности администратора процесса;
6. Зоны ответственности и обязанности процессного аналитика;
7. Зоны ответственности и обязанности процессного методолога;
8. Цели моделирования процессов.
9. Сущность понятия «поток работ»
10. Последовательность действий при проектировании процесса.
11. Модели управления организационными изменениями.
12. Причины сопротивления переменам в рамках процесса адаптации.
13. Сущность термина «управление эффективностью процесса».
14. Суть методологии Scrum.
15. Суть методологии Agile
16. Методология PDCA. Что дает успешное выполнение каждой фазы?
17. Стадии зрелости бизнес-процессов.

18. Наиболее распространенные процессные нотации.
19. Применение блок-схем при моделировании.
20. Сущность концепции «Цепочка создания ценности».
21. События побуждающие начать процедуру анализа бизнес процессов.
22. Характеристики оптимальной управленческой команды
23. Способы сбора информации для анализа.
24. Показатели операционной эффективности по бизнес-процессу и потоку работ.
25. Обязанности оператора проекта в методологии Agile.
26. Критерии эффективности бизнес-процессов.
27. Особенности описанных бизнес-процессов.
28. Особенности контролируемых бизнес-процессов.
29. Сущность и особенности интегрированных бизнес-процессов.
30. Особенности проактивных бизнес-процессов.
31. Этапы проектирования бизнес-процессов.
32. Уровни детализации при моделировании бизнес процессов.
33. Способы и показатели измерения качества бизнес-процессов.
34. Технология преодоления сопротивления организационным изменениям.
35. Определение управления бизнес-процессами.
36. «Биологическая» модель преобразования бизнеса (4R)