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:
8db180d1a3f02ac9e60521a5872742735c18b1d6

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
«15» февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Инструменты управления бизнес-процессами»

Направление подготовки
38.03.02 «Менеджмент»

Образовательная программа
«Управление бизнес-процессами»

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная, очно-заочная

Москва, 2024

Разработчик(и):
ст. преподаватель кафедры «Менеджмент»  /В.В.Мазур /

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

Содержание

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине 5
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы 8
3. Структура и содержание дисциплины 8
3.1. Виды учебной работы и трудоемкость 9
3.2. Тематический план изучения дисциплины 9
3.3. Содержание дисциплины 11
3.4. Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий 12
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение 12
4.1. Основная литература 12
4.2. Дополнительная литература 12
4.3. Электронные образовательные ресурсы 13
4.4. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение 13
4.5. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 13
5. Материально-техническое обеспечение 14
6. Методические рекомендации 14
6.1. Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения 14
6.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 14
7. Фонд оценочных средств 17
7.1. Методы контроля и оценивания результатов обучения 17
7.2. Шкала и критерии оценивания результатов обучения 21
7.3. Оценочные средства 26

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине

Цель дисциплины «Инструменты управления бизнес-процессами»: формирование у студентов целостного системного представления о сущности различных инструментов менеджмента организации, о моделях управления организационным развитием, а также умений и навыков в области оценки эффективности менеджмента организации.

Задачи дисциплины:

- дать знания основных инструментов менеджмента организации;
- научить применять инструменты управления бизнес-процессами на практике;
- анализировать производительность и эффективность менеджмента организации.

Обучение по дисциплине «Инструменты управления бизнес-процессами» 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 кроссфункциональными процессами; использовать специализированное программное обеспечение для управления процессами; контролировать соответствие разработанных документов нормативно-методической документации; измерять эффективность кроссфункционального 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.
	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.

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

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	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

ПК-2 Способен проектировать и внедрять кроссфункциональные 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.	**Знать:** об основных принципах функционирования организации; **Уметь:** выявлять новые рыночные возможности и осуществить формирование новых бизнес-моделей; **Владеть:** навыками использования основных принципов функционирования организации.
	ИПК-2.2. Умеет агрегировать, структурировать и обобщать информацию; разрабатывать локальные нормативные акты в области управления кроссфункциональными 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 кроссфункционального 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.	**Знать:** об основных инструментах менеджмента организации; **Уметь:** применять методы разработки новых видов продукции; **Владеть:** навыками выявления новых рыночных возможностей и формирования новых бизнес-моделей.

	ИПК-2.3. Владеет навыками систематизации собранной информации о кросс-функциональном процессе организации или административном регламенте организации; документирования кроссфункционального 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 кроссфункционального 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.	**Знать:** основные методы оценки эффективности использования ресурсов организации; **Уметь:** осуществлять сбор, обработку и анализ информации о конкурентной среде; **Владеть:** навыками применения сбора, обработки и анализа информации о конкурентной среде.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Инструменты управления бизнес-процессами» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.2.17).

Дисциплина «Инструменты управления бизнес-процессами» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами ОП:

- «Менеджмент и оценка эффективности бизнес-процессов»;
- «Процессный менеджмент».

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	
			7	-
1	**Аудиторные занятия**	**72**	**72**	-
	В том числе:			-
1.1	Лекции	36	36	-
1.2	Семинарские/практические занятия	36	36	-
1.3	Лабораторные занятия	-	-	-
2	**Самостоятельная работа**	**72**	**72**	-
3	**Промежуточная аттестация**	**-**	**-**	-
	Зачет/диф.зачет/экзамен	**экзамен**	**экзамен**	-
	Итого	**144**	**144**	-

3.1.2. Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Вид учебной работы	Количество часов	Семестры	
			8	-
1	**Аудиторные занятия**	**36**	**36**	-
	В том числе:			-
1.1	Лекции	18	18	-
1.2	Семинарские/практические занятия	18	18	-
1.3	Лабораторные занятия	-	-	-
2	**Самостоятельная работа**	**108**	**108**	-
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**
			Лекция	Семинарские / практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	
1.	**Тема 1. Современные подходы к управлению организацией**	16	4	4			8
2.	**Тема 2. Основы процессного подхода и бизнес-процессы**	16	4	4			8
3.	**Тема 3. Управление бизнес-процессами в организации**	16	4	4			8

4.	**Тема 4. Построение системы процессов организации.**	16	4	4			8
5.	**Тема 5. Регламентация процессов**	16	4	4			8
6.	**Тема 6. Информационные технологии сопровождения бизнес-процессов**	16	4	4			8
7.	**Тема 7. Система показателей для управления процессами**	16	4	4			8
8.	**Тема 8. Мониторинг бизнес-процессов**	16	4	4			8
9.	**Тема 9. Управление процессами**	16	4	4			8
	Итого	144	36	36			72

3.2.2. Очно-заочная форма обучения

	Разделы/темы дисциплины	**Трудоемкость, час**					
		Всего	**Аудиторная работа**				**Самостоятельная работа**
			Лекция	Семинарские / практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	
1.	**Тема 1. Современные подходы к управлению организацией**	16	2	2			12
2.	**Тема 2. Основы процессного подхода и бизнес-процессы**	16	2	2			12
3.	**Тема 3. Управление бизнес-процессами в организации**	16	2	2			12
4.	**Тема 4. Построение системы процессов организации.**	16	2	2			12
5.	**Тема 5. Регламентация процессов**	16	2	2			12
6.	**Тема 6. Информационные технологии сопровождения бизнес-процессов**	16	2	2			12
7.	**Тема 7. Система показателей для управления процессами**	16	2	2			12
8.	**Тема 8. Мониторинг бизнес-процессов**	16	2	2			12
9.	**Тема 9. Управление процессами**	16	2	2			12
	Итого	144	18	18			108

3.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Современные подходы к управлению организацией

Современные подходы к управлению организацией: эволюцию развития управленческой мысли. Школа научного менеджмента. Школа административного управления. Школа человеческих отношений.

Тема 2. Основы процессного подхода и бизнес-процессы

Основы процессного подхода и бизнес-процессы. Ключевые принципы управления, которые образуют процессный подход. Сравнение функционального и процессного подхода. Изменения в управлении, вызванные развитием применения процессного подхода. Основные принципы процессного подхода. Основные характеристики процесса. Модель бизнес-процесса.

Тема 3. Управление бизнес-процессами в организации

Современной классификация бизнес-процессов. Основные процессы. Сопутствующие процессы. Вспомогательные процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы управления и процессы развития.

Тема 4. Построение системы процессов организации.

Бизнес-моделирование и направления её деятельности. Модель «5 Р операционного менеджмента». Цели разработки бизнес-процесса. Обязанности менеджеров бизнес-процессов.

Тема 5. Регламентация процессов

Регламентация бизнес-процессов. Регламент бизнес-процесса. Этапы разработки и согласования регламента бизнес-процесса. Требования к содержанию регламента. Паспорт регламента. Общие положения. Общее описание процесса. Детальное описание процесса. Показатели эффективности реализации процесса. Шаблоны форм документов.

Тема 6. Информационные технологии сопровождения бизнес-процессов

Цифровые информационные технологии автоматизации бизнес-процессов и бизнес-систем. Коммуникации как составляющая часть бизнес-процессов. Информационно-аналитическая система и её составные элементы. Подсистемы сбора и хранения данных. Подсистемы доступа к данным о деятельности предприятия. OLTP (On-Line Transaction Processing).

Тема 7. Система показателей для управления процессами

Система показателей для управления процессами. Критерии определения приоритетных бизнес-процессов. Оценка важности бизнес-процессов. Подходы к сравнению бизнес-процессов. Матрица сопоставления бизнес- процессов организации и критических факторов успеха. Матрица ранжирования бизнес-процессов. Стратегическая карта организации сбалансированной системы показателей. Ключевые показатели эффективности (KPI).

Тема 8. Мониторинг бизнес-процессов

Мониторинг бизнес-процессов. Модель черного ящика. Мониторинг как инструмент стратегического менеджмента. Основные задачи мониторинга бизнес-процессов. Мониторинг как система сбора, обработки и хранения информации. Принципы мониторинга.

Тема 9. Управление процессами

Требования построения бизнес-процессов. Интеграция бизнес-процессов. Горизонтальное сжатие бизнес-процессов. Децентрализация ответственности. Логика реализации бизнес-процессов. Диверсификация бизнес-процессов. Разработка различных версий бизнес-процессов. Рационализация горизонтальных связей. Рационализация управленческого воздействия. Механическая и органическая формы иерархии.

3.4 Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1. Семинарские/практические занятия

Тема 1. Современные подходы к управлению организацией
Тема 2. Основы процессного подхода и бизнес-процессы
Тема 3. Управление бизнес-процессами в организации
Тема 4. Построение системы процессов организации.
Тема 5. Регламентация процессов
Тема 6. Информационные технологии сопровождения бизнес-процессов
Тема 7. Система показателей для управления процессами
Тема 8. Мониторинг бизнес-процессов
Тема 9. Управление процессами

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. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17914-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536465

2. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 534 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16695-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/544948

4.2 Дополнительная литература

1. Одинцов, Б. Е. Когнитивные системы управления эффективностью бизнеса : учебник и практикум для вузов / Б. Е. Одинцов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 311 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16201-1. —

Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/530606

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, 2024. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09015-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/538640

4.3 Электронные образовательные ресурсы

При изучении дисциплины предусмотрено использование ЭОРа «Инструменты управления бизнес-процессами» https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=13523

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.gov.ru Сервер органов государственной власти Российской Федерации.
2. http://www.mos.ru Официальный сервер Правительства Москвы.
3. http://www.minfin.ru Министерство финансов РФ.
4. http://www.garant.ru ГАРАНТ Законодательство с комментариями.
5. http://www.gks.ru Федеральная служба государственной статистики.
6. http://www.rg.ru Российская газета.
7. http://www.prime-tass.ru ПРАЙМ-ТАСС Агентство экономической информации.
8. http://www.rbc.ru РБК (РосБизнесКонсалтинг).
9. http://www.businesspress.ru Деловая пресса.
10. http://www.ereport.ru Мировая экономика.
11. http://uisrussia.msu.ru Университетская информационная система России.
12. http://www.forecast.ru ЦМАКП (Центр Макроэкономического Анализа и Краткосрочного Прогнозирования).
13. http://www.cfin.ru Корпоративный менеджмент.
14. http://www.fin-izdat.ru Издательский дом «Финансы и кредит» 15. http://economist.com.ru Журнал «Экономист».
16. http://www.vopreco.ru Журнал «Вопросы экономики».
17. http://www.mevriz.ru Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
18. http://systems-analysis.ru/ Лаборатория системного анализа
19. https://gtmarket.ru/concepts/7111 Системный анализ
20. http://minpromtorg.gov.ru/ Министерство промышленности и торговли Российской Федерации.
21. http://www.rg.ru Российская газета.

5. Материально-техническое обеспечение

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.

1. 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.
2. 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 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. 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 картинокслайдов 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

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Инструменты управления бизнес-процессами						
ФГОС ВО **38.03.02 "Менеджмент"** **ОП** «Управление бизнес-процессами»						
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **профессиональные компетенции**:						
КОМПЕТЕНЦИИ			**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Технология формирования компетенций**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
ИНДЕКС	**ФОРМУЛИРОВКА**	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**				
ПК-2	Способен проектировать и внедрять кроссфункциональные 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 кроссфункциональных процессов и административных регламентов; принципы и методы трансляции целей организации в показатели кроссфункциональных процессов и административных регламентов; методы и приемы оптимизации процессов; принципы и правила работы с документами и с нормативнометодической 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.	**Знать:** об основных принципах функционирования организации; **Уметь:** выявлять новые рыночные возможности и осуществить формирование новых бизнес-моделей; **Владеть:** навыками использования основных принципов функционирования организации.	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	УО, ДС, экзамен	Базовый уровень - знание базовых инструментов менеджмента Повышенный уровень - умение и владение навыками оценки эффективности применения инструментов менеджмента

		ИПК-2.2. Умеет агрегировать, структурировать и обобщать информацию; разрабатывать локальные	**Знать:** об основных инструментах			
		нормативные акты в области управления кросс-функциональными процессами; использовать специализированное программное обеспечение для управления процессами; контролировать соответствие разработанных документов нормативно-методической документации; измерять эффективность кроссфункционального 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 кроссфункционального 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.	менеджмента организации; **Уметь:** применять методы разработки новых видов продукции; **Владеть:** навыками выявления новых рыночных возможностей и формирования новых бизнес-моделей.			

		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 кроссфункционального процесса организации или административного регламента организации; планирования внедрения кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования; внедрения кроссфункционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования; оценки эффективности внедрения кроссфункционального процесса организации или административного регламента организации или его усовершенствования; инструктажа персонала по внедренному или усовершенствованному кроссфункциональному процессу организации или административному регламенту организации.	**Знать:** основные методы оценки эффективности использования ресурсов организации; **Уметь:** осуществлять сбор, обработку и анализ информации о конкурентной среде; **Владеть:** навыками применения сбора, обработки и анализа информации о конкурентной среде.			

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).

ПК-2 Способен проектировать и внедрять кросс-функциональные процессы организации.

ИПК-2.1. Знает методы проектирования функционально-ролевых моделей; методы структурной декомпозиции кроссфункциональных 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.

Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
знать: об основных принципах функционирования организации	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие знаний об основных принципах функционирования организации.	Обучающийся демонстрирует неполные представления об основных принципах функционирования организации, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует пробелы в знаниях об основных принципах функционирования организации, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует сформированные систематические представления об основных принципах функционирования организации и свободно оперирует приобретенными знаниями.

уметь: выявлять новые рыночные возможности и осуществить формирование новых бизнес-моделей;	У обучающегося полное отсутствие умений выявлять новые рыночные возможности и осуществить формирование новых бизнес-моделей.	У обучающегося несистематический характер умений выявлять новые рыночные возможности и осуществить формирование новых бизнес-моделей. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	У обучающегося определенные пробелы в умении выявлять новые рыночные возможности и осуществить формирование новых бизнес-моделей. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	У обучающегося сформированное умение выявлять новые рыночные возможности и осуществить формирование новых бизнес-моделей. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
владеть: навыками использования основных принципов функционирования организации.	У обучающегося отсутствие навыков использования основных принципов функционирования организации	У обучающегося в целом успешное, но несистематическое применение навыков использования основных принципов функционирования организации. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	У обучающегося пробелы применения навыков использования основных принципов функционирования организации. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	У обучающегося успешное и систематическое применение навыков использования основных принципов функционирования организации. Свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

ПК-2 Способен проектировать и внедрять кросс-функциональные процессы организации.

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.

Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**
знать: об основных инструментах менеджмента организации;	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие знаний об основных инструментах менеджмента организации;	Обучающийся демонстрирует неполные представления об основных инструментах менеджмента организации; обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует пробелы в знаниях об основных инструментах менеджмента организации, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует сформированные систематические представления об основных инструментах менеджмента организации х, свободно оперирует приобретенными знаниями.
уметь: применять методы разработки новых видов продукции;	У обучающегося полное отсутствие умений применять методы разработки новых видов продукции;	У обучающегося несистематический характер умений применять методы разработки новых видов продукции. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	У обучающегося определенные пробелы в умении применять методы разработки новых видов продукции. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	У обучающегося сформированное умение применять методы разработки новых видов продукции. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

Владеть навыками выявления новых рыночных возможностей и формирования новых бизнес-моделей.	У обучающегося отсутствие навыков выявления новых рыночных возможностей и формирования новых бизнес-моделей	У обучающегося в целом успешное, но несистематическое применение выявления новых рыночных возможностей и формирования новых бизнес-моделей. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	У обучающегося пробелы применения навыков выявления новых рыночных возможностей и формирования новых бизнес-моделей. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при - аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	У обучающегося успешное и систематическое применение навыков выявления новых рыночных возможностей и формирования новых бизнес-моделей. Свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

ПК-2 Способен проектировать и внедрять кросс-функциональные процессы организации.

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.

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

знать: основные методы оценки эффективности использования ресурсов организации;	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие знаний об основных методах оценки эффективности использования ресурсов организации;	Обучающийся демонстрирует неполные представления об основных методах оценки эффективности использования ресурсов организации, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует пробелы в знаниях об основных методах оценки эффективности использования ресурсов организации, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует сформированные систематические представления об основных методах оценки эффективности использования ресурсов организации; свободно оперирует приобретенными знаниями.
Уметь осуществлять сбор, обработку и анализ информации о конкурентно й среде;	У обучающего полное отсутствие умений осуществлять сбор, обработку и анализ информации о конкурентной среде;	У обучающего несистематический характер умений осуществлять сбор, обработку и анализ информации о конкурентной среде. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	У обучающего определенные пробелы в умении осуществлять сбор, обработку и анализ информации о конкурентной среде. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	У обучающего сформированное умение осуществлять сбор, обработку и анализ информации о конкурентной среде. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
Владеть навыками применения сбора, обработки и анализа информации о конкурентной среде	У обучающего отсутствие навыков применения сбора, обработки и анализа информации о конкурентной среде.	У обучающего в целом успешное, но несистематическое применение навыков применения сбора, обработки и анализа информации о конкурентной среде. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей, Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	У обучающего пробелы применения навыков применения сбора, обработки и анализа информации о конкурентной среде. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	У обучающего успешное и систематическое применение навыков применения сбора, обработки и анализа информации о конкурентной среде. Свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Итоговая 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 (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 самостоятельную работу в виде научного отчета, активно участвующие в деловой игре по дисциплине «Инструменты управления бизнес-процессами».

Шкала оценивания	**Описание**
Отлично	Выполнена самостоятельная работа, пройдены тестовые задания, активное участие в деловой игре, выполнение других видов работ, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенные 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.
Хорошо	Выполнена самостоятельная работа, пройдены тестовые задания, активное участие в деловой игре, выполнение других видов работ, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное, правильное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в
	таблицах показателей, либо если при этом были допущены 2-3 несущественные ошибки.
Удовлетворительно	Выполнена самостоятельная работа, пройдены тестовые задания, участие в деловой игре, выполнение других видов работ, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, в котором освещена основная, наиболее важная часть материала, но при этом допущена одна значительная ошибка или неточность.
Неудовлетворительно	Выполнена самостоятельная работа в виде научного отчета, не в полной мере участие в аудиторной работе, предусмотренной 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.

7.3. Оценочные средства по дисциплине «Инструменты управления бизнес-процессами»

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Устный опрос собеседование, (УО)	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	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
4	Экзамен	Итоговая форма оценки знаний. В высших учебных заведениях проводятся во время экзаменационных сессий.	Вопросы к экзамену

7.3.1. Текущий контроль

Перечень вопросов к устному опросу / собеседованию по дисциплине «Инструменты управления бизнес-процессами» (формирование компетенции ПК-2)

1. Ситуационный подход в управлении.
2. Системный подход в управлении.
3. Виды планирования, суть стратегического планирования
4. Понятие миссии. Сущность и назначение
5. Цели и задачи организации. «Древо целей»
6. Внешняя среда организации: характеристика, влияние.
7. Анализ внешней среды организации: факторы косвенного воздействия (PEST-анализ)
8. Анализ внешней среды организации: факторы прямого воздействия

(конкурентный анализ)

9. Анализ внутренней среды организации.

10. Выявление сильных и слабых сторон организации, угроз и возможностей (SWOT-анализ, SNW-анализ)

11. Стратегическое позиционирование компании относительно жизненных циклов товара (матрица Артур Литтл). Сильные и слабые стороны матрицы Артур Литтл.

12. Стратегическое позиционирование компании относительно жизненных циклов отраслей (матрица Хофера-Шендела). Сильные и слабые стороны матрицы Хофера-Шендела.

13. Стратегический анализ перспектив рыночной позиции компании посредством матрицы БКГ.

14. Стратегический анализ перспектив рыночной позиции компании посредством матриц Мак-Кинси.

15. Портфельная матрица направленной политики компании «Шелл» и ее основные стратегические альтернативы.

16. Корпоративные (базовые) стратегии компании.

17. Конкурентные (деловые) стратегии организации.

18. Ролевые (инновационно-поведенческие) стратегии компании.

19. Производственные функциональные стратегии компании.

20. Роль и функции решений в процессе управления.

21. Типология и классификация управленческих решений.

22. Ситуационные и поведенческие факторы, влияющие на разработку управленческих решений.

23. Информационное обеспечение решений и информационная безопасность.

24. Информационная поддержка решений директора.

25. Влияние традиций и специфики предприятия на разработку управленческого решения.

26. Роль человеческого фактора в процессе разработки управленческого решения.

27. Риск как неизбежный фактор предпринимательской деятельности

28. Риск как вероятностная категория

29. Сущность риска и его основные черты

30. Противоречивость риска и ее проявление

31. Альтернативность риска и ее сущность

32. Неопределенность как специфическая черта риска

33. Основные источники угроз и их классификация

34. Объективные факторы риск а и их классификация

35. Субъективные факторы риска и их классификация

36. Понятие, виды и сфера применения экспертных методов получения и оценки маркетинговой информации.

37. Фокус-группа как инструмент сбора первичных данных.

38. Проекционные методы сбора первичных данных.

39. Наблюдение как инструмент сбора первичных данных.

40. Глубинное интервью как инструмент сбора первичных данных.

41. Методы опроса.

42. Порядок и правила разработки анкет.

43. Анкета. Проект анкеты. Разработка анкеты и ее тестирование. Варианты формулировки вопросов.

44. Анкетирование как инструмент сбора первичных данных.

45. Измерение и шкалирование. Основные типы шкал.

46. Основные модели организационных структур.

47. Общая модель иерархии управления.

48. Постановка задачи стимулирования.

49. Особенности моделирования базовых механизмов стимулирования.

50. Особенности моделирования механизмов стимулирования в многоэлементных системах.

51. Классификация задач управления организационными системами.

52. Поясните связь понятий системы, модели, цели, критерия, ограничений, оптимального решения.

53. Особенности выбора решений в условиях неопределенности на конкретных примерах.

54. Область применения Форсайта (SCOPE).

55. Выработка предложений по участникам Форсайт-исследования.

56. Информационное обеспечение Форсайт-исследования.

57. Организационное обеспечение Форсайта.

58. Возможные роли в организации Форсайта.

59. Цели применения и инструментарий Дельфи-опроса в Форсайтпрограммах

60. Необходимость осуществления исследований культурных и социальных аспектов методом Дельфи

Критерии оценки устного опроса (собеседования)

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент ориентируется в теоретическом материале; имеет представление об основных подходах к

излагаемому материалу; знает определения основных теоретических понятий излагаемой темы, умеет применять теоретические сведения для анализа практического материала, в основном демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и освоение большинства показателей формируемых компетенций.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент ориентируется в теоретическом материале; имеет представление об основных подходах к излагаемому материалу, но затрудняется в ответах на некоторые вопросы; знает определения основных теоретических понятий излагаемой темы, но не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы, в основном умеет применять теоретические сведения для анализа практического материала, в основном демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и освоение большинства показателей формируемых компетенций.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если показаны недостаточные знания теоретического материала, основных понятий излагаемой темы, не всегда с правильным и необходимым применением специальных терминов, понятий и категорий; анализ практического материала был нечёткий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случаях, когда не выполнены условия, позволяющие выставить оценку «удовлетворительно».

Темы докладов/сообщений по дисциплине «Инструменты управления бизнес-процессами» (формирование компетенции ПК-2)

1. Управление временем современных менеджеров (Тайм-менеджмент)
2. Организационные формы управления.
3. Эффективность управления.
4. Формальное и неформальное управление.
5. Процессы дифференциации и интеграции в системе менеджмента.
6. Диверсификация производства и развитие менеджмента.
7. Стратегия и тактика менеджмента: социальное, экономическое и организационное развитие.
8. Сущность стратегического управления
9. Сущность тактического управления.
10. Сущность оперативного управления
11. Стимулирование спроса и продвижение товара на рынке.
12. Разработка видения и миссии организации
13. Разработка системы стратегических целей
14. SMART – принцип при разработке целей

15. Методология системного подхода в стратегическом менеджменте
16. Основные концепции стратегического менеджмента
17. Организация как объект стратегического менеджмента
18. Внешние факторы стратегического менеджмента
19. Анализ внешней среды организации
20. Анализ ситуации в отрасли
21. Структура и характеристики внутренней среды организации
22. Анализ внутренней среды организации
23. Анализ среды как исходный этап стратегического менеджмента
24. Структура и характеристики внешней среды организации
25. Основные различия стратегического и оперативного управления
26. Современные тенденции использования информационных технологий в процессе разработки управленческого решения.
27. Программные средства для автоматизации элементов творческой деятельности.
28. Технология разработки управленческих решений.
29. Построение структуры проблемного поля и структуризация причин.
30. Проблемы, влияющие на качество управленческих решений.
31. Демократизация процессов разработки управленческих решений.
32. Организация и эффективность использования экспертных оценок.
33. Интеллектуальная деятельность при разработке управленческих решений.
34. Современные методики расчета эффективности управленческих решений.
35. Особенности разработки управленческих решений в малых предприятиях.
36. Организация выполнения принятых решений.
37. Риск-менеджмент и его основные принципы
38. Основные правила риск-менеджмента
39. Неформализованные методы минимизации рисков
40. Современные требования к управлению рисками
41. Назначение, содержание, цели и задачи маркетинговых исследований
42. Маркетинговая информационная система

43. Последовательность и этапы проведения маркетинговых исследований

44. Типы маркетинговых исследований

45. Процесс сбора маркетинговой информации

46. Маркетинг по оценке эффективности использования потенциала предприятия

47. Построение концептуальных моделей и их формализация.

48. Алгоритмизация моделей систем и их машинная реализация.

49. Прикладные модели информационного управления.

50. Постановка задач управления в организационных системах .

51. Моделирование механизмов распределения ресурса в организационных системах.

52. Моделирование механизмов внутренних цен в организационных системах.

53. Моделирование механизмов экспертизы в организационных системах.

54. Базовая модель теории контрактов.

55. Моделирование конкурентных механизмов в организационных системах

56. Моделирование механизмов информационного обеспечения процессов а организации.

57. Моделирование сложных систем.

58. Планирование вычислительных экспериментов.

59. Сценарии как механизм формирования адаптивной стратегии и адаптивной политики

60. Отличие сценарного подхода от других методов Форсайта

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

7.3.2 Промежуточный контроль

Вопросы к экзамену по дисциплине «Инструменты управления бизнес-процессами»

Формирование компетенции ПК-2

1. Менеджер: его место и роль в организации, особенности управленческого труда.
2. Коммуникации в организации.
3. Самоорганизация и самоуправление
4. Концепции Г. Минцберга и И. Ансоффа
5. Концепция стратегических групп
6. Структура и базовые модели теории стратегии
7. Характеристика процесса принятия управленческого решения: общественная обусловленность.
8. Понятие «управленческая проблема», «управленческое решение».

9. Основные сферы принятия управленческих решений.
10. Неопределенность: понятие и виды.
11. Неопределенность и риск.
12. Производственные риски, их классификация и характеристика.
13. Финансовые риски, их классификация и характеристика.
14. Коммерческие риски, их классификация и характеристика.
15. Цели и задачи исследования рынка.
16. Целесообразность проведения маркетинговых исследований для развития бизнеса.
17. Этапы и последовательность проведения маркетинговых исследований.
18. Моделирование как метод научного познания.
19. Понятие процесса, системы управления, ресурса.
20. Системный и процессный подход к управлению.
21. Разновидности Форсайта. Краткие характеристики.
22. Форсайт – как основа исследования перспектив развития
23. Форсайт – как основа принятия стратегических решений
24. Средства и формы инструментария управленческого проектирования.
25. Структура процесса проектирования. Этапы управленческого проектирования.
26. Менеджер: его место и роль в организации, особенности управленческого труда.
27. Коммуникации в организации.
28. Самоорганизация и самоуправление
29. Концепции Г. Минцберга и И. Ансоффа
30. Концепция стратегических групп
31. Структура и базовые модели теории стратегии
32. Характеристика процесса принятия управленческого решения: общественная обусловленность.
33. Понятие «управленческая проблема», «управленческое решение».
34. Основные сферы принятия управленческих решений.
35. Неопределенность: понятие и виды.
36. Неопределенность и риск.
37. Производственные риски, их классификация и характеристика.
38. Финансовые риски, их классификация и характеристика.
39. Коммерческие риски, их классификация и характеристика.

40. Цели и задачи исследования рынка.

41. Целесообразность проведения маркетинговых исследований для развития бизнеса.

42. Этапы и последовательность проведения маркетинговых исследований.

43. Моделирование как метод научного познания.

44. Понятие процесса, системы управления, ресурса.

45. Системный и процессный подход к управлению.

46. Разновидности Форсайта. Краткие характеристики.

47. Форсайт – как основа исследования перспектив развития

48. Форсайт – как основа принятия стратегических решений

49. Средства и формы инструментария управленческого проектирования.

50. Структура процесса проектирования. Этапы управленческого проектирования.

51. Коммуникации в менеджменте и их роль. Виды управленческой информации.

52. Внутренние переменные организации: цели, задачи, структура, технология, персонал.

53. Делегирование полномочий и его роль в деятельности организаций.

54. Планирование как основная функция менеджмента: определение, виды, этапы процесса планирования.

55. Управление изменениями в организации.

56. Функции управления.

57. Конкурентные стратегии по М. Портеру

58. Методы и модели стратегической диагностики

59. Основные методы ситуационного анализа внутренней среды (анализ затратной цепочки; стратегический стоимостной анализ; SWOT-анализ)

60. Проблемы выбора критериев в принятии управленческого решения.

61. Процесс согласования, принятия и утверждения управленческого решения.

62. Сравнительная характеристика современных типовых процессов принятия управленческого решения.

63. Критерии определения оптимальности в условиях неопределенности (критерий Лапласа, критерий Вальда, критерий математического ожидания).

64. Критерии определения оптимальности в условиях неопределенности (критерий Сэвиджа, критерий Гурвица, критерий математического ожидания).

65. Оценка риска и выбор управленческих решений.

66. Количественные методы сбора и обработки маркетинговой информации.

67. Исследование конкурентоспособности продукции предприятия.

68. Сбор информации для принятия управленческих решений по ценообразованию.

69. Оценка точности и достоверности результатов моделирования.

70. Относительная точность оценки.

71. Алгоритмизация моделей систем.

72. Разработка и машинная реализация моделей управленческих систем

73. Технология проведения Форсайт исследований

74. Треугольник методов Форсайта. Ромб методов Форсайта.

75. Этапы форсайт – исследования. Правила формирования форсайта.

76. Коммуникации в менеджменте и их роль. Виды управленческой информации.

77. Внутренние переменные организации: цели, задачи, структура, технология, персонал.

78. Делегирование полномочий и его роль в деятельности организаций.

79. Планирование как основная функция менеджмента: определение, виды, этапы процесса планирования.

80. Управление изменениями в организации.

81. Функции управления.

82. Конкурентные стратегии по М. Портеру

83. Методы и модели стратегической диагностики

84. Основные методы ситуационного анализа внутренней среды (анализ затратной цепочки; стратегический стоимостной анализ; SWOT-анализ)

85. Проблемы выбора критериев в принятии управленческого решения.

86. Процесс согласования, принятия и утверждения управленческого решения.

87. Сравнительная характеристика современных типовых процессов принятия управленческого решения.

88.Критерии определения оптимальности в условиях неопределенности (критерий Лапласа, критерий Вальда, критерий математического ожидания).

89. Критерии определения оптимальности в условиях неопределенности (критерий Сэвиджа, критерий Гурвица, критерий математического ожидания).

90. Оценка риска и выбор управленческих решений.

91. Количественные методы сбора и обработки маркетинговой информации.

92. Исследование конкурентоспособности продукции предприятия.

93. Сбор информации для принятия управленческих решений по ценообразованию.

94. Оценка точности и достоверности результатов моделирования.

95. Относительная точность оценки.

96. Алгоритмизация моделей систем.

97. Разработка и машинная реализация моделей управленческих систем

98. Технология проведения Форсайт исследований

99. Треугольник методов Форсайта. Ромб методов Форсайта.

100. Этапы форсайт – исследования. Правила формирования форсайта

Форма экзаменационного билета

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

1. Вопрос, оценивающий компетенцию ПК-2.
2. Вопрос, оценивающий компетенцию ПК-2

Факультет экономики и управления
Кафедра «Менеджмент»
Дисциплина: Инструменты управления бизнес-процессами
Направление подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1.

1. Средства и формы инструментария управленческого проектирования.
2. Критерии определения оптимальности в условиях неопределенности

Утверждено на заседании кафедры «__» августа 202_ г., протокол № 1.

Зав. кафедрой «Менеджмент» _____ /Алёнина Е.Э./