МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление бизнес-процессами

Уровень образования: **высшее образование - магистратура**
Направление подготовки / специальность: **38.04.02 Менеджмент**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление бизнесом**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **менеджмента, Кафедра менеджмента**
Курс: **1, 2**
Семестр: **2, 3**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	2 семестр	3 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	6	8	14	часов
2	Практические занятия	22	8	30	часов
3	Всего аудиторных занятий	28	16	44	часов
4	Самостоятельная работа	40	227	267	часов
5	Всего (без экзамена)	68	243	311	часов
6	Подготовка и сдача экзамена / зачета	4	9	13	часов
7	Общая трудоемкость	72	252	324	часов
				9.0	З.Е.

Зачет: 2 семестр
Экзамен: 3 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 41953

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 6 от «14» 6 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.04.02 Менеджмент, утвержденного 30.03.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

доцент каф. Управления инновациями	_____	Е. П. Губин
Ст. преподаватель каф. менеджмента	_____	С. В. Смирнова
Заведующий обеспечивающей каф. менеджмента	_____	М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ЗиВФ	_____	И. В. Осипов
Заведующий выпускающей каф. менеджмента	_____	М. А. Афонасова

Эксперты:

профессор, зав. кафедрой каф. Менеджмента	_____	М. А. Афонасова
доцент каф. Менеджмента	_____	А. В. Богомолова

Согласована на портале № 41953

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

освоение студентами знаний и приобретение ими практических навыков применения процессного подхода к управлению производственными, социальными, информационными системами и сопутствующими им системами менеджмента качества (СМК)

1.2. Задачи дисциплины

– формирование знания основных положений управления процессами, места процессного подхода в ряду других методологий, используемых в производственных, информационных, социальных системах;

– приобретение навыков идентификации процессов, моделирования процессов, измерения характеристик процессов, управления процессами с целью улучшения качества продуктов, работ, услуг;

– формирование навыков исследования производственных процессов с целью выявления производительных действий и потерь;

– формирование навыков организации действий, необходимых для обеспечения эффективной работы системы управления качеством;

– формирование навыков проектирования процессов с целью разработки системы управления качеством.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление бизнес-процессами» (Б1.В.ДВ.1.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Теория организации и организационное поведение.

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты, Преддипломная практика, Финансовое обеспечение деятельности предприятия.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ПК-1 способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями;

– ПК-8 способностью обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** сущность понятия бизнес-процесса и принципы организации системы управления на предприятии на основе процессного подхода; методы и подходы к практической реализации системы управления бизнес-процессами предприятия; основные этапы и задачи цикла совершенствования бизнес-процессов; принципы и инструменты моделирования и анализа бизнес-процессов; методы и технологии инжиниринга и реинжиниринга бизнес-процессов; основные возможности и инструментарий(ППП) автоматизации системы управления бизнес-процессами.

– **уметь** анализировать производственные ситуации по организации деятельности предприятия и управлению процессами; моделировать процессы деятельности организации, бизнес-процессы, процессы управления; создавать графическое описание бизнес-процессов с помощью методологий IDEF0,IDEF3,DFD, ARIS; управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями; обосновывать актуальность, и практическую значимость избранной темы исследования

– **владеть** технологиями проектирования регламента бизнес-процессов предприятия;инструментальными средствами и методиками моделирования , описания и анализа бизнес-процессов.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 9.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Согласована на портале № 41953

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		2 семестр	3 семестр
Аудиторные занятия (всего)	44	28	16
Лекции	14	6	8
Практические занятия	30	22	8
Самостоятельная работа (всего)	267	40	227
Проработка лекционного материала	120	20	100
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	120	20	100
Выполнение контрольных работ	27	0	27
Всего (без экзамена)	311	68	243
Подготовка и сдача экзамена / зачета	13	4	9
Общая трудоемкость, ч	324	72	252
Зачетные Единицы	9.0		

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
2 семестр					
1 Основные понятия процессного, системного, ситуационного подходов к управлению процессами и системами.	2	8	10	20	ПК-1
2 Идентификация процессов	2	6	15	23	ПК-1, ПК-8
3 Технологии описания бизнес-процессов.	2	8	15	25	ПК-1, ПК-8
Итого за семестр	6	22	40	68	
3 семестр					
4 Проектирование (инжиниринг) бизнес-процессов	2	0	77	79	ПК-1, ПК-8
5 Реинжиниринг бизнес-процессов	2	0	50	52	ПК-1, ПК-8
6 Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов	2	0	50	52	ПК-1
7 Моделирование бизнес-процессов	2	8	50	60	ПК-1, ПК-8
Итого за семестр	8	8	227	243	
Итого	14	30	267	311	

Согласована на портале № 41953

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
2 семестр			
1 Основные понятия процессного, системного, ситуационного подходов к управлению процессами и системами.	Методологические подходы к организации бизнес-систем и систем управления. Функциональная, структурная, процессная и проектная организация бизнес –систем. Их взаимосвязь и взаимодействие. Процессный подход к управлению. Организационные формы компаний, основанные на управлении бизнес-процессами: матричные структуры, технологии рабочих потоков, логистические цепочки, виртуальные предприятия. Процессная методология и проблемы управления бизнес-системами, качеством продуктов, работ, услуг.	2	ПК-1
	Итого	2	
2 Идентификация процессов	Понятие и проблемы идентификации процессов деятельности. Идентификация процессов в производственных, социальных, информационных системах. Понятие системы процессов. Процессы жизненного цикла продукта, услуги. Процессы производства, управления, измерения. Бизнес-процессы и системы. Основные процессы, вспомогательные процессы, процессы управления. Сквозные (межфункциональные) процессы. Декомпозиция процессов. Классификация процессов. Правила выделения процессов организации.	2	ПК-1, ПК-8
	Итого	2	
3 Технологии описания бизнес-процессов.	Понятие и классификация моделей. Роль процессов моделирования в исследованиях, проектировании, разработке системы управления, производстве, продвижении, реализации продукта (услуги). Цели описания бизнес-процессов. Способы описания БП. Основные объекты моделирования бизнес-процессов. Обязательное содержание модели бизнес-процесса. Алгоритм моделирования БП. Функциональная и операционная структура процесса. Функционально-ролевая структура процесса. Табличное, блок-схемное представление описания бизнес-процесса.	2	ПК-1, ПК-8
	Итого	2	
Итого за семестр		6	
3 семестр			
4 Проектирование	Анализ и совершенствование деятельности орга-	2	ПК-1

Согласована на портале № 41953

(инжиниринг) бизнес-процессов	низации. Матричное описание бизнес-процессов в модели деятельности «Как Есть». Регламентационная база проектирования бизнес-процесса. Бенчмаркинг в проектировании бизнес-процессов. Построение системы показателей процесса. Технологии BPM, WfM, SOA. Разработка и выполнение корректирующих и предупреждающих мероприятий при управлении процессом		
	Итого	2	
5 Реинжиниринг бизнес-процессов	Типы изменений в организации. Технология постоянного совершенствования бизнес-процессов в организации. Технология реинжиниринга бизнес-процессов в организации. Принципы совершенствования и реинжиниринга бизнес-процессов. Организация проекта по описанию бизнес-процессов. Организационная структура проекта по улучшению бизнес-процесса. Показатели совершенствовании и реинжиниринге бизнес-процессов.	2	ПК-1, ПК-8
	Итого	2	
6 Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов	Проблемы проведения ФСА бизнес-процессов. Определение, классификация и выявление основных элементов затрат бизнес-процессов различных типов.Пооперационное исчисление затрат. Динамика структуры затрат по реализации бизнес-процессов. Пооперационный способ калькулирования затрат по реализации бизнес-процессов. Использование результатов ФСА в реинжиниринге бизнес-процессов	2	ПК-1
	Итого	2	
7 Моделирование бизнес-процессов	Нотация – язык создания и представления модели процесса (системы процессов), инструмент управления процессом. CASE-системы для моделирования бизнес-процессов. Концептуальные положения методологии IDEF. Диаграммы IDEF0, их декомпозиция. Свойства диаграмм. Отношение блоков на диаграммах IDEF0. Правила построения диаграмм IDEF0.	2	ПК-1, ПК-8
	Итого	2	
Итого за семестр		8	
Итого		14	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин						
	1	2	3	4	5	6	7
Предшествующие дисциплины							

Согласована на портале № 41953

1 Теория организации и организационное поведение	+	+	+				+
Последующие дисциплины							
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты	+	+	+	+	+	+	+
2 Преддипломная практика				+	+	+	
3 Финансовое обеспечение деятельности предприятия						+	

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ПК-1	+	+	+	Контрольная работа, Отчет по индивидуальному заданию, Экзамен, Опрос на занятиях, Зачет, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ПК-8	+		+	Экзамен, Опрос на занятиях, Зачет, Выступление (доклад) на занятии, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
2 семестр			
1 Основные понятия процессного, системного, ситуационного подходов к управлению процессами и системами.	Этапы выполнения проекта «Моделирование и реинжиниринг бизнес- процесса».Этап 1. Характеристика организацииЭтап 2. Характеристика содержания предметной деятельности (бизнес-процесса)	8	ПК-1
	Итого	8	

Согласована на портале № 41953

2 Идентификация процессов	Этапы выполнения проекта «Моделирование и реинжиниринг бизнес- процесса». Этап 3. Диагностика бизнес-процесса	6	ПК-1
	Итого	6	
3 Технологии описания бизнес-процессов.	Этапы выполнения проекта «Моделирование и реинжиниринг бизнес- процесса». Этап 4. Моделирование существующего бизнес- процесса «Как есть».Этап 5. Оценка оптимальности бизнес-процесса.	8	ПК-1
	Итого	8	
Итого за семестр		22	
3 семестр			
7 Моделирование бизнес-процессов	Этапы выполнения проекта «Моделирование и реинжиниринг бизнес- процесса». Этап 6. Реинжиниринг бизнес-процесса. Разработка и обоснование предложений по совершенствованию бизнес-процесса. Разработка модели бизнес-процесса «Как надо». Разработка программы, плана мероприятий по внедрению новой модели бизнес-процесса.	8	ПК-1
	Итого	8	
Итого за семестр		8	
Итого		30	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
2 семестр				
1 Основные понятия процессного, системного, ситуационного подходов к управлению процессами и системами.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	5	ПК-1	Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	5		
	Итого	10		
2 Идентификация процессов	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	5	ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Зачет, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Тест
	Проработка лекционного материала	10		
	Итого	15		
3 Технологии описания	Подготовка к практиче-	10	ПК-1	Выступление (доклад) на

Согласована на портале № 41953

бизнес-процессов.	ским занятиям, семинарам			занятии, Зачет, Отчет по индивидуальному заданию, Тест
	Проработка лекционного материала	5		
	Итого	15		
Итого за семестр		40		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
3 семестр				
4 Проектирование (инжиниринг) бизнес-процессов	Выполнение контрольных работ	27	ПК-1, ПК-8	Выступление (доклад) на занятии, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	25		
	Проработка лекционного материала	25		
	Итого	77		
5 Реинжиниринг бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	25	ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	25		
	Итого	50		
6 Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	25	ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	25		
	Итого	50		
7 Моделирование бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	25	ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	25		
	Итого	50		
Итого за семестр		227		
	Подготовка и сдача экзамена	9		Экзамен
Итого		280		

Согласована на портале № 41953

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется.

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Елиферов В.Г. Бизнес-процессы [Электронный ресурс]: регламентация и управление учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин.— М. ИНФРА-М, 2017. — 319 с. — (Учебники для программы МВА). - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=751576 (дата обращения: 03.08.2018).

2. Реинжиниринг бизнес-процессов : Учебное пособие для вузов / Б. А. Железко, Т. А. Ермакова, Л. П. Володько ; ред. : Б. А. Железко. - Минск : Книжный Дом, 2006 ; Минск : Мисанта, 2006. - 213[3] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)

12.2. Дополнительная литература

1. Моделирование бизнес-процессов / Золотухина Е.Б., Красникова С.А., Вишня А.С. - М. [Электронный ресурс]: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 79 с. 60x90 1/16 ISBN 978-5-906818-12-6 - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=767202 (дата обращения: 03.08.2018).

2. Свод знаний по управлению бизнес-процессами. BPM СВОК 3.0 [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Под ред. Белайчук А.А. - М.Альпина Пабл., 2016. - 480 с. 60x90 1/8 (Обложка) ISBN 978-5-9614-5455-0 - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=558829 (дата обращения: 03.08.2018).

3. Быстрее, лучше, дешевле [Электронный ресурс]: Девять методов реинжиниринга бизнес-процессов / Хаммер М., Хершман Л., - 2-е изд. - М.Альпина Пабл., 2016. - 356 с. ISBN 978-5-9614-4679-1 - Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=912332 (дата обращения: 03.08.2018).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Управление бизнес-процессами [Электронный ресурс]: Методические рекомендации по проведению практических занятий и самостоятельной работы / Е. П. Губин - 2018. 14 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8520 (дата обращения: 03.08.2018).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Дополнительно к профессиональным базам данных рекомендуется использовать информационные, справочные и нормативные базы данных https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

Согласована на портале № 41953

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Вычислительная лаборатория / Компьютерный класс

учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 505 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- ПЭВМ DX6100M (9 шт.);
- ПЭВМ INTEL CORE 2 DUO (6 шт.);
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Google Chrome
- Microsoft Windows 7 Pro
- OpenOffice

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

Согласована на портале № 41953

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. Бизнес-процесс это:

- преобразование входов в выходы.
- совокупность функций различных взаимодействующих отделов, представленная в виде графической схемы.
- цепочка работ, последовательно выполняемых сотрудниками организации.
- деятельность, преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для клиента.

2. Владелец бизнес-процесса это:

- должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении ресурсы, управляет ходом бизнес-процесса и несет ответственность за результаты и эффективность бизнес-процесса
- сотрудник, отвечающий за бизнес-процесс
- коллегиальный орган управления процессом
- подразделение, в котором преимущественно выполняется процесс

3. Показатели бизнес-процесса это:

- KPI бизнес-процесса.
- количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие результативность и эффективность выполнения бизнес-процесса.
- стоимостные показатели бизнес-процесса.
-цели выполнения процесса.

4. Матрица ответственности бизнес-процесса это:

- документ, определяющий состав участников процесса.
-таблица, описывающая ответственность участников процесса за выполнение частей процесса.
- список участников процесса с указанием ответственных.
- таблица, содержащая перечень функций процесса.

5. Регламент бизнес-процесса это:

- документ, определяющий технологию выполнения бизнес-процесса
- документ, определяющий требования к результатам, порядку управления и выполнения, ресурсам и входам процесса
- список всех операций процесса
- графическая схема бизнес-процесса

6. Система бизнес-процессов организации должна охватывать:

-основные процессы, создающие ценность для клиента.
- всю деятельность организации
- 3-5 важнейших сквозных процессов организации.

Согласована на портале № 41953

- все процессы, требуемые по ISO 9001:2000.

7. Сквозной или межфункциональный бизнес-процесс это:

- цепочка работ от входа до выхода из организации

- совокупность различных видов деятельности, выполняемых в различных подразделениях, преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для клиентов организации

- совокупность функций различных отделов организации, выделенная по определенному признаку

- технология изготовления продукта

8. Основные бизнес-процессы это:

- процессы, наиболее важные для организации.

- процессы, связанные с материальным производством.

- процессы, участвующие в создании ценности для клиентов организации.

- процессы верхнего уровня.

9. Вспомогательные бизнес-процессы это:

- процессы, не связанные с материальным производством.

- процессы, обеспечивающие основные процессы ресурсами.

- процессы, второстепенные по значимости.

- процессы администрирования.

10. За каждый бизнес-процесс в системе процессов организации:

- может отвечать несколько руководителей.

- отвечает неформальный лидер команды процесса.

- может никто не отвечать, но важно, чтобы руководство организации получало информацию о ходе и результатах процесса.

- должен отвечать один владелец процесса.

11. В одном структурном подразделении можно выделить:

- несколько бизнес-процессов уровня подразделения (не более 7).

- неограниченное количество процессов.

- один бизнес-процесс, совпадающий с границами этого структурного подразделения.

- административные и основные процессы.

12. Для каждого бизнес-процесса в сети процессов организации должны быть:

-определены формы отчетности по процессу.

- определены клиенты процесса и показатели результативности.

- определены выходы/клиенты, входы/поставщики, технология выполнения, ресурсы, порядок управления процессом.

- определены моменты начала и завершения процесса.

13. Что значит описать бизнес-процесс?

- составить таблицу операций процесса

- в положении о подразделении указать перечень функций процесса

- описать входы/выходы, технологию, ресурсы и порядок управления процессом

- разработать графическую схему выполнения процесса

14. Эффективность бизнес-процесса это:

- отношение фактического результата выполнения процесса к затраченным на его получение ресурсам.

- сумма затрат на обеспечение качества, отнесенная к общим затратам на выполнение процесса.

- процент дефектов продукции.

- себестоимость единицы изделия.

15. Результативность бизнес-процесса это:

- среднее время выполнения процесса.

- отношение фактического результата выполнения процесса к запланированному.

- производительность процесса.

- соответствие результатов деятельности процесса целям организации.

16. При описании бизнес-процессов нужно добиваться:

-100%-ого соответствия реальной деятельности до самого детального уровня рассмотрения.

Согласована на портале № 41953

- удовлетворения пожеланий вышестоящего руководителя.
- заданного уровня подробности и достоверности описания.
- полного соответствия требуемой форме шаблона регламента процесса и заданной детальности описания.

17. Описание бизнес-процессов организации необходимо для:
- последующей регламентации процессов, анализа и реорганизации, управления процессами.
- убеждения руководства организации в необходимости приобретения ERP-системы.
- проведения реинжиниринга бизнес-процессов
- реструктуризации бизнеса.

18. Описание бизнес-процессов в организации должно осуществляться:
- отдельным, специально выделенным подразделением небольшой численности.
- внешними консультантами.
- менеджером по качеству и его сотрудниками.
- рабочими группами по каждому процессу, работающими под управлением владельцев процессов и описывающими процесс при помощи шаблона.

19. Методика описания бизнес-процессов должна включать:
- требования к структуре и формам представления информации о ходе и результатах процесса, порядок описания процесса.
- базовые требования стандартов моделирования, например IDEF0.
- перечень всех процессов организации.
- детальное описание всех нюансов моделирования бизнес-процессов при помощи нотаций.

20. Как описывать бизнес-процессы?
- составить перечень функций, входящих в каждый сквозной процесс.
- начиная описание с процессов верхнего уровня, а затем осуществляя детализацию до заданного уровня («сверху-вниз»).
- путем составления перечня функций, выполняемых во всех подразделениях.
- с нижнего уровня - работ, выполняемых отдельными исполнителями («снизу-вверх»).

14.1.2. Экзаменационные вопросы

1. Процессный подход в управлении организацией.
2. Структура бизнес-процессов организации.
3. Формирование функциональной структуры организации.
4. Регламентация бизнес-процессов организации.
5. Способы описания бизнес-процессов.
6.Алгоритм моделирования бизнес-процессов.
7. Функционально-ролевая структура процесса.
8. Табличное, блок-схемное представление описания бизнес-процесса
9. CASE-системы для моделирования бизнес-процессов.
10. Правила построения диаграмм IDEF0.
11.Спецификация бизнес-процесса.
12. Главная «формула» построения и оптимизации организации.
13. Понятия работа, функция, процесс, и их взаимосвязь.
14. Моделирование бизнес-процессов в нотации IDEF0.
15. Показатели бизнес-процесса.
16. Информационные системы управления бизнес-процессами BPMS/
17. Построение матрицы ответственности.
18. Описание должностных обязанностей сотрудников на основе моделирования бизнес-процессов.
19. Цепочка добавленной ценности как критерий выделения бизнес-процессов.
20. Паспорт (спецификация) бизнес-процесса.
21. Инструменты анализа бизнес-процессов в процессе реинжиниринга..
22 Основные причины определяющие необходимость реинжиниринга бизнес-процессов.
23. Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов.
24. Показатели результативности реинжиниринга бизнес-процесса.

Согласована на портале № 41953

25. Переход модели бизнес-процесса «как есть» в модель «как надо».
26. Цепочка добавленной ценности как критерий выделения бизнес-процессов.
27. Основные причины определяющие необходимость моделирования бизнес-процессов.
28. Пространственно-временной анализ бизнес-процессов.
29. Формирование показателей результативности и эффективности бизнес-процесса.
30. Этапы формирования модели бизнес-процесса «как есть» .
31. Инструменты анализа бизнес-процессов в процессе .
32. Цепочка добавленной ценности как критерий выделения бизнес-процессов.
33. Формирование проектной команды проведения реинжиниринга.
34. Роль маркетинговой концепции бизнеса в формировании и выделении бизнес-процессов.
35. Оценка результативности, эффективности реализации проекта реинжиниринга.
36. Взаимосвязь и взаимовлияние бизнес-процессов в системе управления организации.
37. Роль моделирования бизнес-процессов в проведении аудита СМК.
38. Этапы проведения реинжиниринга бизнес-процессов.
39. Методы организационной диагностики проблем организации.
40. Формирование коммуникаций в организации в процессе проведения реинжиниринга

14.1.3. Темы индивидуальных заданий

Структура индивидуального проектно аналитического задания:
Тема: Проектирование системы бизнес –процессов организации
1. Выбор продуктового профиля организации. Общая характеристика бизнеса.
-характеристика конечных продуктов
-характеристика используемого оборудования и технологий
-характеристика используемых ресурсов
-характеристика компетенций персонала
2. Характеристика внутренней и внешней среды бизнеса.
3.Проектирование бизнес-процессов организации
3.1 Проектирование цепочки создания ценности бизнеса
3.2 Формирования дерева функций организации
3.3 Формирование бизнес-процессов организации
3.4 Табличная форма представления бизнес-процессов
3.5 Организационная структура управления бизнес-процессами
4. Регламентация деятельности в бизнес-системе. Формирование матрицы ответственности
5. Разработка показателей результативности и эффективности бизнес-процессов
6. Блок-схемное представление описания бизнес-процесса.
7. Моделирование бизнес-процессов в нотации IDEF0

14.1.4. Зачёт

1. Процессный подход в управлении организацией.
2. Структура бизнес-процессов организации.
3. Формирование функциональной структуры организации.
4. Регламентация бизнес-процессов организации.
5. Способы описания бизнес-процессов.
6.Алгоритм моделирования бизнес-процессов.
7. Функционально-ролевая структура процесса.
8. Табличное, блок-схемное представление описания бизнес-процесса
9. CASE-системы для моделирования бизнес-процессов.
10. Правила построения диаграмм IDEF0.
11.Спецификация бизнес-процесса.
12. Главная «формула» построения и оптимизации организации.
13. Понятия работа, функция, процесс, и их взаимосвязь.
14. Моделирование бизнес-процессов в нотации IDEF0.
15. Показатели бизнес-процесса.
16. Информационные системы управления бизнес-процессами BPMS/
17. Построение матрицы ответственности.

Согласована на портале № 41953

18. Описание должностных обязанностей сотрудников на основе моделирования бизнес-процессов.

19. Цепочка добавленной ценности как критерий выделения бизнес-процессов.

20. Паспорт (спецификация) бизнес-процесса.

14.1.5. Темы докладов

Темы докладов соответствуют этапу индивидуального проектно-аналитического задания и презентуются на практических занятиях.

14.1.6. Темы контрольных работ

1 Табличное, блок-схемное представление описания бизнес-процесса

2 Правила построения диаграмм IDEF0.

3 Показатели бизнес-процесса.

4 Информационные системы управления бизнес-процессами BPMS

5 Методы организационной диагностики проблем организации.

14.1.7. Темы опросов на занятиях

Методологические подходы к организации бизнес-систем и систем управления.

Функциональная, структурная, процессная и проектная организация бизнес –систем. Их взаимосвязь и взаимодействие. Процессный подход к управлению. Организационные формы компаний, основанные на управлении бизнес-процессами: матричные структуры, технологии рабочих потоков, логистические цепочки, виртуальные предприятия. Процессная методология и проблемы управления бизнес-системами, качеством продуктов, работ, услуг.

Понятие и проблемы идентификации процессов деятельности. Идентификация процессов в производственных, социальных, информационных системах. Понятие системы процессов. Процессы жизненного цикла продукта, услуги. Процессы производства, управления, измерения. Бизнес-процессы и системы. Основные процессы, вспомогательные процессы, процессы управления. Сквозные (межфункциональные) процессы. Декомпозиция процессов. Классификация процессов. Правила выделения процессов организации.

Понятие и классификация моделей. Роль процессов моделирования в исследованиях, проектировании, разработке системы управления, производстве, продвижении, реализации продукта (услуги). Цели описания бизнес-процессов. Способы описания БП. Основные объекты моделирования бизнес-процессов. Обязательное содержание модели бизнес-процесса. Алгоритм моделирования БП. Функциональная и операционная структура процесса. Функционально-ролевая структура процесса. Табличное, блок-схемное представление описания бизнес-процесса.

Типы изменений в организации. Технология постоянного совершенствования бизнес-процессов в организации. Технология реинжиниринга бизнес-процессов в организации. Принципы совершенствования и реинжиниринга бизнес-процессов. Организация проекта по описанию бизнес-процессов. Организационная структура проекта по улучшению бизнес-процесса. Показатели совершенствовании и реинжиниринге бизнес-процессов.

Анализ и совершенствование деятельности организации. Матричное описание бизнес-процессов в модели деятельности «Как Есть». Регламентационная база проектирования бизнес-процесса. Бенчмаркинг в проектировании бизнес-процессов. Построение системы показателей процесса. Технологии BPM, WfM, SOA. Разработка и выполнение корректирующих и предупреждающих мероприятий при управлении процессом

Проблемы проведения ФСА бизнес-процессов. Определение, классификация и выявление основных элементов затрат бизнес-процессов различных типов.

Пооперационное исчисление затрат. Динамика структуры затрат по реализации бизнес-процессов. Пооперационный способ калькулирования затрат по реализации бизнес-процессов. Использование результатов ФСА в реинжиниринге бизнес-процессов

Нотация – язык создания и представления модели процесса (системы процессов), инструмент управления процессом. CASE-системы для моделирования бизнес-процессов. Концептуальные положения методологии IDEF. Диаграммы IDEF0, их декомпозиция. Свойства диаграмм. Отношение блоков на диаграммах IDEF0. Правила построения диаграмм IDEF0.

Согласована на портале № 41953

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 41953