МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. В. Сенченко
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Моделирование и анализ бизнес-процессов

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**
Направленность (профиль) / специализация: **Административное и территориальное управление**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **3**
Семестр: **5**
Учебный план набора 2020 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего	Единицы
1	Самостоятельная работа под руководством преподавателя	16	16	часов
2	Лабораторные работы	8	8	часов
3	Часы на контрольные работы	2	2	часов
4	Самостоятельная работа	249	249	часов
5	Всего (без экзамена)	279	279	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	9	9	часов
7	Общая трудоемкость	288	288	часов
			8.0	З.Е.

Контрольные работы: 5 семестр - 1
Экзамен: 5 семестр
Курсовой проект / курсовая работа: 5 семестр

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 18.12.2019
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 76504

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 332 от «10» 12 2019 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного 10.12.2014 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры АОИ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

доцент каф. АОИ	_____	Ю. В. Морозова
профессор каф. АОИ	_____	М. П. Силич

Заведующий обеспечивающей каф. АОИ	_____	А. А. Сидоров

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО	_____	И. П. Черкашина
Заведующий выпускающей каф. АОИ	_____	А. А. Сидоров

Эксперты:

Старший преподаватель кафедры технологий электронного обучения (ТЭО)	_____	А. В. Гураков
Доцент кафедры автоматизации обработки информации (АОИ)	_____	А. А. Сидоров

Согласована на портале № 76504

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов профессиональных знаний, практических умений и навыков по моделированию и анализу деловых процессов, необходимых для успешной реализации полученных знаний и навыков на практике при проектировании информационных систем поддержи деловых процессов.

1.2. Задачи дисциплины

– изучение теоретических знаний об основах процессного подхода, об основных методологиях моделирования, анализа и совершенствования бизнес-процессов;

– приобретение практических умений и навыков в моделировании, анализе и совершенствовании бизнес-процессов.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Моделирование и анализ бизнес-процессов» (Б1.В.02.07) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Информационные технологии в управлении.

Последующими дисциплинами являются: Управление проектами.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ПК-7 умением моделировать административные процессы и процедуры в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, адаптировать основные математические модели к конкретным задачам управления ;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** принципы процессного подхода к организации деятельности предприятий; основы управления процессами, совершенствования процессов; основные подходы к моделированию бизнес-процессов; методы анализа бизнес-процессов и их окружения.

– **уметь** выделять бизнес-процессы предприятия/учреждения; описывать компоненты процессов и их окружение; строить внешние, функциональные, событийные, объектные модели процессов; анализировать бизнес-процессы и предлагать решения по их совершенствованию;

– **владеть** навыками моделирования и анализа существующих бизнес-процессов, необходимыми для участия в проектах по по регламентированию деятельности органов власти и управления; навыками анализа и совершенствования бизнес-процессов, необходимыми для участия в проектах по оптимизации деятельности органов власти и управления.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		5 семестр
Контактная работа (всего)	24	24
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	16	16
Лабораторные работы	8	8
Часы на контрольные работы (всего)	2	2
Самостоятельная работа (всего)	249	249
Подготовка к контрольным работам	12	12
Выполнение курсового проекта / курсовой работы	55	55

Согласована на портале № 76504

Оформление отчетов по лабораторным работам	8	8
Подготовка к лабораторным работам	16	16
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	158	158
Всего (без экзамена)	279	279
Подготовка и сдача экзамена	9	9
Общая трудоемкость, ч	288	288
Зачетные Единицы	8.0	

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	СРП, ч	Лаб. раб., ч	КП/КР, ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
5 семестр						
1 Функциональный и процессный подходы.	2	0	4	10	12	ПК-7
2 Основные понятия процессного подхода.	2	0		10	12	ПК-7
3 Моделирование бизнес-процессов	2	8		60	70	ПК-7
4 Анализ бизнес-процессов	4	0		71	75	ПК-7
5 Совершенствование бизнес-процессов	4	0		53	57	ПК-7
6 Инструментальные средства моделирования и анализа бизнес-процессов	2	0		45	47	ПК-7
Итого за семестр	16	8	4	249	279	
Итого	16	8	4	249	279	

5.2. Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
5 семестр			
1 Функциональный и процессный подходы.	Функциональный подход к управлению организацией. Необходимость новых подходов. Сравнение функционального и процессного подходов. Процессно-ориентированная структура управления. Исто-	2	ПК-7

Согласована на портале № 76504

	рия развития процессного подхода.		
	Итого	2	
2 Основные понятия процессного подхода.	Рассмотрение организации как системы. Понятие бизнес-процесса. Компоненты бизнес-процесса. Классификация бизнес-процессов.	2	ПК-7
	Итого	2	
3 Моделирование бизнес-процессов	Виды моделей. Структурные методологии моделирования. Язык имитационного моделирования SIMAN. Интегрированная методология моделирования ARIS.	2	ПК-7
	Итого	2	
4 Анализ бизнес-процессов	Виды анализа. Анализ окружения бизнеса. Анализ требований клиентов. Анализ поставщиков/партнеров. Оценка уровня (бенчмаркинг). Анализ бизнес-процессов.Выбор приоритетных процессов Логический анализ процесса. Оценка шагов процесса. Функционально-стоимостной анализ. Анализ процесса по метрике времени. Анализ рисков бизнес-процесса.	4	ПК-7
	Итого	4	
5 Совершенствование бизнес-процессов	Непрерывное совершенствование бизнес-процессов. Реинжиниринг бизнес-процессов. Технология реинжиниринга бизнес-процессов. Правила реконструкции бизнеса. Роль информационных технологий в реконструкции бизнеса. Управление совершенствованием бизнес-процессов.	4	ПК-7
	Итого	4	
6 Инструментальные средства моделирования и анализа бизнес-процессов	Классификация инструментальных средств. Выбор инструментального средства. Характеристика инструментальных средств.	2	ПК-7
	Итого	2	
Итого за семестр		16	

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
Предшествующие дисциплины						
1 Информационные технологии в управлении			+	+		

Согласована на портале № 76504

Последующие дисциплины						
1 Управление проектами			+	+	+	+

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
	СРП	Лаб. раб.	КСР (КП/КР)	Сам. раб.	
ПК-7	+	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Тест, Проверка контрольных работ, Отчет по лабораторной работе, Отчет по курсовому проекту / курсовой работе

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Наименование лабораторных работ приведено в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Наименование лабораторных работ

Названия разделов	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
5 семестр			
3 Моделирование бизнес-процессов	Лабораторная работа «Моделирование бизнес-процесса с использованием инструментального средства ARIS EXPRESS»	4	ПК-7
	Лабораторная работа «Моделирование организационной структуры с использованием инструментального средства ARIS EXPRESS»	4	
	Итого	8	
Итого за семестр		8	

8. Часы на контрольные работы

Часы на контрольные работы приведены в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Часы на контрольные работы

№	Вид контрольной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
5 семестр			
1	Контрольная работа	2	ПК-7

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

Согласована на портале № 76504

5 семестр				
1 Функциональный и процессный подходы.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	10	ПК-7	Тест, Экзамен
	Итого	10		
2 Основные понятия процессного подхода.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	10	ПК-7	Тест, Экзамен
	Итого	10		
3 Моделирование бизнес-процессов	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	28	ПК-7	Контрольная работа, Отчет по лабораторной работе, Тест, Экзамен
	Подготовка к лабораторным работам	16		
	Оформление отчетов по лабораторным работам	8		
	Подготовка к контрольным работам	8		
	Итого	60		
4 Анализ бизнес-процессов	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	31	ПК-7	Контрольная работа, Отчет по курсовому проекту / курсовой работе, Тест, Экзамен
	Выполнение курсового проекта / курсовой работы	36		
	Подготовка к контрольным работам	4		
	Итого	71		
5 Совершенствование бизнес-процессов	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	34	ПК-7	Контрольная работа, Отчет по курсовому проекту / курсовой работе, Тест, Экзамен
	Выполнение курсового проекта / курсовой работы	19		
	Итого	53		
6 Инструментальные средства моделирования и анализа бизнес-процессов	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	45	ПК-7	Тест, Экзамен
	Итого	45		
	Выполнение контрольной работы	2	ПК-7	Контрольная работа
Итого за семестр		249		
	Подготовка и сдача экзамена	9		Экзамен

Согласована на портале № 76504

Итого	258		

10. Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)

Трудоемкость аудиторных занятий и формируемые компетенции в рамках выполнения курсового проекта / курсовой работы представлены таблице 10.1.

Таблица 10.1 – Трудоемкость аудиторных занятий и формируемые компетенции в рамках выполнения курсового проекта / курсовой работы

Наименование аудиторных занятий	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
5 семестр		
Необходимо охарактеризовать исследуемый процесс, опираясь на собственные знания иличный опыт, а также на информацию, почерпнутую из литературы (книг, статей, публикаций вИнтернете). Если есть возможность, исследуйте конкретный процесс заданного типа,выполняемый в реальной компании. Характеристика процесса должна включать: – названиепроцесса; – тип процесса (основной производственный процесс, вспомогательныйпроизводственный процесс, процесс управления); – цель процесса; – периодичность проведенияпроцесса (разовый процесс, периодически повторяющийся, выполняемый при определенныхусловиях и т. д.); – описание границ процесса (входов и выходов, начала и конца); – ресурсы,необходимые для выполнения процесса. Составьте содержательное (текстовое) описаниепроцесса. Дайте краткую характеристику организации, использующей данный процесс. Можнотакже привести организационную структуру компании или той ее части, которая выполняетпроцесс.	4	ПК-7
Итого за семестр	4	

10.1. Темы курсовых проектов / курсовых работ

Примерная тематика курсовых проектов / курсовых работ:

- Примерная тематика курсовых проектов / курсовых работ:
- 1. Ремонт квартиры.
- 2. Изготовление мебели на заказ.
- 3. Продажа туристического продукта.
- 4. Страхование квартиры и домашнего имущества.
- 5. Предоставление кредита.
- 6. Трудоустройство.
- 7. Организация выставки-ярмарки.
- 8. Организация обучающего курса повышения квалификации.
- 9. Проведение рекламной кампании.
- 10. Организация спортивного соревнования.
- 11. Изготовление и доставка пиццы.
- 12. Разработка программного продукта на заказ.
- 13. Организация праздничных мероприятий.
- 14. Строительство садовых домиков.
- 15. Ремонт сложной бытовой техники.
- 16. Аттестация персонала.
- 17. Изготовление печатной продукции на заказ.
- 18. Открытие собственного бизнеса.
- 19. Исследование рынка.

Согласована на портале № 76504

– 20. Оказание услуг по операциям с недвижимостью.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется.

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Силич М. П. Моделирование и анализ бизнес-процессов [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. П. Силич. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2016. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/.

12.2. Дополнительная литература

1. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Силич М. П., Силич В. А. - 2007. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/.
2. Проектирование информационных систем [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Золотов С. - 2016. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/.

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Силич М.П. Моделирование и анализ бизнес-процессов : электронный курс / М. П. Силич. – Томск ТУСУР, ФДО, 2016. Доступ из личного кабинета студента.
2. Силич М. П. Моделирование и анализ бизнес-процессов [Электронный ресурс]: методические указания по выполнению лабораторных работ / М. П. Силич. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2017. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/.
3. Силич М. П. Моделирование и анализ бизнес-процессов [Электронный ресурс]: методические указания по выполнению текстовой контрольной работы. – Томск : ФДО ТУСУР, 2016. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/.
4. Силич М.П. Моделирование и анализ бизнес-процессов [Электронный ресурс]: методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий / М. П. Силич, Ю.П. Ехлаков. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2018. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/.
5. Силич М. П. Моделирование и анализ бизнес-процессов [Электронный ресурс]: методические указания по выполнению курсовой работы / М. П. Силич. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2017. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/.

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. КонсультантПлюс: справочная правовая система (www.consultant.ru). Доступ из личного

Согласована на портале № 76504

кабинета студента по ссылке https://study.tusur.ru/study/download/;

2. ЭБС «Юрайт»: виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России (https://urait.ru/). Доступ из личного кабинета студента;

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 дисциплины

Кабинет для самостоятельной работы студентов

учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Коммутатор MicroTeak;
- Компьютер PENTIUM D 945 (3 шт.);
- Компьютер GELERON D 331 (2 шт.);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-zip
- ARIS Express (с возможностью удаленного доступа)
- Google Chrome
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
- Microsoft Visio (с возможностью удаленного доступа)
- Microsoft Windows
- OpenOffice

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для лабораторных работ

Кабинет для самостоятельной работы студентов

учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Коммутатор MicroTeak;
- Компьютер PENTIUM D 945 (3 шт.);
- Компьютер GELERON D 331 (2 шт.);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-zip
- ARIS Express (с возможностью удаленного доступа)
- Google Chrome
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
- Microsoft Visio (с возможностью удаленного доступа)
- Microsoft Windows
- OpenOffice

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы),

Согласована на портале № 76504

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.

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. Что предполагает моделирование административного процесса с использованием методологии IDEF0?

-. построение диаграмм, показывающих взаимодействие участников процесса

- построение иерархии диаграмм, показывающих отношения между функциями, полученными в результате декомпозиции процесса
- построение модели, воспроизводящей процесс функционирования системы во времени
- построение модели организационной структуры административного органа

2. Что на декомпозиционной IDEF0-диаграмме административного процесса отражает отношение, связывающее два функциональных блока?

- одно функциональное преобразование включает в себя другое

Согласована на портале № 76504

- одно функциональное преобразование обобщает другое
- объекты, являющиеся результатом выполнения одного функционального преобразования, используются для выполнения другого преобразования
- исполнитель одного функционального преобразования передает сообщение исполнителю другого преобразования

3. Что отражает отношение, связывающее два функциональных блока разных уровней в дереве узлов IDEF0-модели административного процесса?
- одно функциональное преобразование включает в себя другое
- одно функциональное преобразование обобщает другое
- объекты, являющиеся результатом выполнения одного функционального преобразования, используются для выполнения другого преобразования
- исполнитель одного функционального преобразования передает сообщение исполнителю другого преобразования

4. Что означает дуга управления функционального блока IDEF0-модели, описывающей административный процесс?
- исполнителей, осуществляющих преобразование (шаг процесса) или средства, с помощью которых осуществляется преобразование
- объекты или данные, которые являются результатом преобразования
- объекты или данные, подвергающиеся обработке в ходе преобразования
- информацию, когда и как преобразование может или должно произойти

5. Что означает дуга механизма функционального блока IDEF0-модели, описывающей административный процесс?
- исполнителей, осуществляющих преобразование (шаг процесса) или средства, с помощью которых осуществляется преобразование
- объекты или данные, которые являются результатом преобразования
- объекты или данные, подвергающиеся обработке в ходе преобразования
- информацию, когда и как преобразование может или должно произойти

6. Какой графический элемент используется для отображения исполнителя административного процесса в IDEF0-модели процесса?
- стрелка, входящая в левую сторону блока
- стрелка, выходящая из правой стороны блока
- стрелка, входящая в верхнюю сторону блока
- стрелка, входящая в нижнюю сторону блока

7. Какой графический элемент используется для отображения регламента административного процесса в IDEF0-модели процесса?
- стрелка, входящая в левую сторону блока
- стрелка, выходящая из правой стороны блока
- стрелка, входящая в верхнюю сторону блока
- стрелка, входящая в нижнюю сторону блока

8. Какой тип связи между функциональными блоками IDEF0-диаграммы административного процесса используется в ситуации, когда один блок вырабатывает план, предписывающий, что и как должен делать другой блок?
- связь по входу
- обратная связь по входу
- связь по управлению
- обратная связь по управлению

9. Какой элемент из списка элементов IDEF0-модели, описывающей административный

Согласована на портале № 76504

процесс аттестации муниципальных служащих, может являться функциональным блоком?
- принятые решения по итогам аттестации
- подготовка материалов для аттестации
- аттестационная комиссия
- методика проведения аттестации

10. Какой элемент из списка элементов IDEF0-модели, описывающей административный процесс аттестации муниципальных служащих, может являться дугой управления?
- принятые решения по итогам аттестации
- подготовка материалов для аттестации
- аттестационная комиссия
- методика проведения аттестации

11. Какой элемент из списка элементов IDEF0-модели, описывающей административный процесс аттестации муниципальных служащих, может являться дугой механизма?
- принятые решения по итогам аттестации
- подготовка материалов для аттестации - аттестационная комиссия
- методика проведения аттестации

12. Что позволяет отразить IDEF3-модель административного процесса?
- передачу сообщений между участниками процесса
- влияние функций (шагов процесса) друг на друга
- последовательность выполнения работ в рамках процесса
- организационную структуру административного органа

13. Какие элементы могут включать IDEF3-диаграммы административного процесса?
- работы, внешние сущности, хранилища данных, потоки данных
- работы, перекрестки, связи последовательности
- функции, дуги входа, выхода, механизма, управления
- объекты-исполнители, отношения сообщений

14. Какой перекресток нужно использовать на IDEF3-диаграмме административного процесса для следующей ситуации: «выходная работа запустится, если завершились одновременно все входные работы»?
- ветвления «синхронное И»
- ветвления «синхронное ИЛИ»
- слияния «синхронное И»
- слияния «синхронное ИЛИ»

15. Какой перекресток нужно использовать на IDEF3-диаграмме административного процесса для следующей ситуации: «после завершения входной работы одновременно запустятся все выходные работы»?
- ветвления «синхронное И»
- ветвления «синхронное ИЛИ»
- слияния «синхронное И»
- слияния «синхронное ИЛИ»

16. Что позволяет отразить DFD-модель административного процесса?
- передачу сообщений между участниками процесса
- передачу данных между работами (шагами процесса)
- последовательность выполнения работ, в том числе слияния и разветвления потока работ
- организационную структуру административного органа

17. Какие элементы и отношения могут включать диаграммы DFD административного про-

Согласована на портале № 76504

цесса? - работы, внешние сущности, хранилища данных, потоки данных - работы, перекрестки, связи последовательности - функции, дуги входа, выхода, механизма, управления - объекты-исполнители, отношения сообщений

18. Что отражают отношения, связывающие блоки работ одной DFD-диаграммы административного процесса?

- передачу информации или объектов между работами (шагами процесса)
- переход к выполнению следующей работы
- то, что одна работа включает в себя другую
- необходимость наличия ресурсов (исполнителей, инструментов) для выполнения работы

19. Чему равна стоимость функционального блока IDEF0-диаграммы нижнего уровня, описывающей административный процесс, в соответствии с методом функциональностоимостного анализа?

- суммарной стоимости родительских блоков, умноженных на частоту их выполнения
- суммарной стоимости блоков на диаграмме того же уровня, умноженных на частоту их выполнения
- суммарной стоимости входа, механизма и управления блока
- разнице между стоимостью выхода блока и суммарной стоимостью входа, механизма и управления

20. Как определяется стоимость декомпозированного функционального блока IDEF0диаграммы, описывающей административный процесс, в соответствии с методом функциональностоимостного анализа?

- стоимость складывается из стоимостей блоков на диаграмме нижнего уровня, умноженных на частоту их выполнения
- стоимость складывается из стоимостей блоков на диаграмме верхнего уровня, умноженных на частоту их выполнения
- стоимость складывается из стоимостей блоков на диаграмме того же уровня, умноженных на частоту их выполнения
- стоимость определяется как разница между суммарной стоимостью блоков на диаграмме верхнего уровня и суммарной стоимостью блоков на диаграмме нижнего уровня

14.1.2. Экзамен

Приведены примеры типовых заданий из банка экзаменационных тестов, составленных по пройденным разделам дисциплины.

Вопрос 1.

Какие из нижеперечисленных концепций относятся к функциональному подходу?

1. концепция BPM (управление бизнес-процессами)
2. экономическая теория Адама Смита
3. технология реинжиниринга М. Хаммера и Дж. Чампи
4. административный подход А. Файоля
5. теория научного управления Ф. Тейлора
6. концепция непрерывного совершенствования процессов (CPI) Э. Деминга
7. подход «глобальное управление качеством» (TQM)

Вопрос 2.

Выберите характеристики распределения сфер управления в линейно-функциональной организационной структуре.

1. подразделения специализируются на отдельных функциях
2. создаются межфункциональные подразделения
3. основные функции руководителей подразделений – целеполагание и мотивация
4. основные функции руководителей подразделений – руководство и контроль
5. большое количество уровней управления вследствие узкого диапазона контроля

Согласована на портале № 76504

6. сравнительно небольшое количество уровней управления вследствие широкого диапазона контроля

Вопрос 3.

Каковы две основные причины такого недостатка линейно-функциональной структуры, как низкая оперативность?

1. оценка труда не связана со степенью удовлетворенности клиента
2. наличие барьеров между подразделениями
3. протяженные линии коммуникаций при централизованном принятии решений
4. узкий диапазон контроля у руководителей

Вопрос 4.

Какие два основных недостатка линейно-функциональной структуры не соответствуют новому требованию ориентации на качество продукции (с точки зрения клиента)?

1. громоздкость структуры управления
2. незаинтересованность сотрудников в конечном результате
3. стандартность выполнения всех работ
4. низкая оперативность

Вопрос 5.

Выберите организационные подразделения, которые относятся к ресурсным.

1. участок обивки мебели
2. отделение приема заявок
3. бригада по изготовлению мягкой мебели на заказ
4. цех распиловки
5. бригада сборки мебели
6. бригада по изготовлению шкафов на заказ
7. отдел доставки мебели

Вопрос 6.

Каковы функции владельца процесса в процессно-ориентированной структуре?

1. осуществляет общий контроль финансовой деятельности компании
2. распределяет операторов процессов и другие ресурсы на различные бизнес-процессы
3. разрабатывает процесс и каждый экземпляр процесса
4. обеспечивает выполнение и развитие процесса
5. обеспечивает повышение квалификации своего персонала
6. организует команду из операторов процесса
7. назначает владельцев ресурсов и контролирует их деятельность

Вопрос 7.

Какова основная функция (основные функции) менеджеров после введения процессной оргструктуры?

1. выдача управляющих воздействий
2. контроль соблюдения дисциплины исполнителями
3. нормирование работ исполнителей
4. помощь исполнителям в решении возникающих проблем

Вопрос 8.

Выберите три принципа, характерных для концепции непрерывного усовершенствования процессов (CPI) Э. Деминга.

1. постоянное повышение качества продуктов и услуг
2. резкое повышение производительности
3. стандартизация технологии выполнения процессов
4. постоянная трансформация технологии выполнения процессов

Согласована на портале № 76504

5. организация узко специализированных подразделений
6. организация групповой (командной) работы
7. введение правил, обеспечивающих единообразие в выполнении стандартных функций.

Вопрос 9.

Выберите три принципа, характерных для теории глобального управления качеством (TQM).

1. постоянное повышение производительности
2. повышение удовлетворенности потребителя и соответствия его требованиям
3. узкая специализация и жесткая регламентация выполнения операций
4. улучшение процессов на основе их объективного измерения
5. введение критериев качества выполнения процессов
6. введение критериев повышения производительности

Вопрос 10.

Что называется структурой системы?

1. воздействие на систему для достижения заданной цели
2. совокупность внешних объектов, изменение свойств которых влияет на систему
3. переход системы из одного состояния в другое
4. совокупность устойчивых взаимосвязей между компонентами системы
5. совокупность свойств компонент системы
6. идеальный образ желаемого результата деятельности системы

Вопрос 11.

Что означает свойство эмерджентности системы?

1. способность к изменению свойств системы под влиянием внутренних и внешних взаимодействий
2. обособленность от окружающей среды
3. появление качественно новых свойств при объединении элементов в целое
4. вложенность компонент системы друг в друга
5. целенаправленность изменения состояний системы

Вопрос 12.

Функционированием (поведением) системы называется:

1. идеальный образ желаемого результата деятельности системы
2. множество одновременно существующих свойств системы
3. переход из одного состояния в другое или сохранение какого-либо состояния
4. совокупность устойчивых взаимосвязей между компонентами системы
5. воздействие на систему для достижения заданной цели

Вопрос 13.

Как в пространстве состояний может быть отображено состояние?

1. как точка в пространстве состояний
2. как траектория движения в пространстве состояний
3. как область в пространстве состояний, которую необходимо достигнуть
4. как координаты пространства состояний

Вопрос 14.

Какие элементы могут включать IDEF3-диаграммы?

1. единица работ
2. хранилище данных
3. перекресток
4. связь последовательности
5. дуги входа/выхода/механизма/управления

Согласована на портале № 76504

6. объект ссылки

Вопрос 15.

Что означает факт, что два блока работ IDEF3-диаграммы соединены отношением последова-тельности (в виде сплошной линии с обычной стрелкой)?

1. после окончания одной работы начнется выполнение другой
2. результаты выполнения одной работы используются при выполнении другой работы
3. одна работа включает в себя другую
4. обе работы выполняются параллельно
5. одна работа является обобщением другой

Вопрос 16.

Какие элементы и отношения могут включать диаграммы DFD?

1. процесс (работа)
2. хранилище данных
3. перекресток
4. внешняя сущность
5. связь последовательности
6. дуги входа/выхода/механизма/управления
7. поток данных

Вопрос 17.

Что могут отражать отношения (стрелки), связывающие элементы одной DFD-диаграммы?

1. передачу информации или объектов между процессами
2. переход к выполнению следующего процесса
3. то, что один процесс (работа) включает в себя другой
4. передачу сообщений или между внешними сущностями и процессами
5. запись информации в хранилище или чтение из него
6. необходимость наличия ресурсов (исполнителей, инструментов) для выполнения процесса

Вопрос 18.

Элементы какого типа могут быть инициаторами и получателями сообщений на диаграмме последовательности языка UML?

1. прецедент (business use case)
2. актор (business actor)
3. активный объект (business worker)
4. объект-сущность (business entity)
5. действие (activity) прецедента
6. состояние (state) прецедента

Вопрос 19.

Что отображается в модели «Событийная цепочка процесса» (eEPC). методологии ARIS?

1. организационная структура компании, выполняющей процесс
2. иерархия функций, составляющих процесс
3. последовательность выполнения функций и наступления событий, составляющих процесс
4. структура информации, необходимой для реализации процесса

Вопрос 20.

Чем обеспечивается механизм детализации моделей в методологии ARIS?

1. наследованием одних видов моделей от других
2. использованием общих объектов в разных моделях
3. указанием для объектов текущей модели ссылок на другие модели

Согласована на портале № 76504

4. объединением моделей одного типа в представления

14.1.3. Темы контрольных работ

Моделирование бизнес-процессов.

1. Создайте IDEF0-модель (диаграмму декомпозиции первого уровня) процесса «Продажа путевки», имеющего следующее описание: «Клиент обращается к Консультанту. Консультант на основе Пожеланий клиента и имеющейся Информации о турах подбирает Тур. Затем Консультант в сотрудничестве с Туроператором осуществляет бронирование места, основываясь на выбранном Туре и используя Информацию о наличии мест. Если результатом является Отсутствие брони, то выбор тура осуществляется заново с учетом этого. Если получена Бронь, то Кассир принимает Деньги от Клиента в соответствии с

информацией о брони и выдает Квитанцию об оплате. Консультант на основании Брони при наличии Квитанции об оплате оформляет Путевку». На диаграмме все дуги должны иметь наименования (метки).

2. Создайте IDEF3-модель (диаграмму декомпозиции первого уровня) процесса «Ремонт помещения», имеющего следующее описание: «Сначала в соответствии с пожеланиями клиента дизайнер создает дизайн-проект. После этого мастер составляет план работ и принимает от клиента предоплату. Затем бригада осуществляет подготовку помещения к ремонту. Одновременно с подготовительными работами мастер приобретает материалы, если есть в этом необходимость (если их нет в наличии). После того, как помещение

будет подготовлено и материалы будут в наличии, производится ремонт. По окончании ремонта мастер выполняет окончательный расчет с клиентом». На диаграмме обязательно должны быть перекрестки и хотя бы один объект ссылки.

3. Создайте DFD-модель (диаграмму декомпозиции первого уровня) процесса «Распределение товаров по заказам», имеющего следующее описание: «Заказы, поступающие от заказчиков, подвергаются контролю (проверяются на соответствие номенклатуре товаров, хранящейся в базе данных) и сортировке. Если заказ не отвечает номенклатуре товаров, заказчику возвращается аннулированный заказ. Если заказ не

аннулирован, то определяется, имеется ли на складе соответствующий товар по базе данных. В случае положительного ответа выписывается счет к оплате (на основании цен, указанных в прайс-листе), предъявляемый заказчику, и принимается оплата. В противном случае заказ аннулируется. При поступлении платежа производится комплектация, и товар отправляется заказчику». На диаграмме все дуги должны иметь наименования (метки). Модель должна содержать хранилища и внешние сущности.

4. Создайте диаграмму вариантов использования (Use case) языка UML для бизнеса международной службы по доставке цветов, имеющего следующее описание: «Основной вид деятельности службы – доставка букетов клиентам – включает в себя прием от заказчика заказа через сайт, формирование букетов флористами и курьерскую доставку букетов клиенту. Процесс имеет отличия в случае, когда заказчиком выступает организация, т. к. с организацией возможна работа по официальному договору. В этом случае предварительно выполняется процесс заключения договора». Модель должна содержать отношения коммуникации, включения/расширения и обобщения.

5. Создайте диаграмму деятельности языка UML для бизнес-процесса «Продажа тура», имеющего следующее описание: «Процесс начинается с того, что консультант принимает клиента и оформляет заявку. Затем выполняется бронирование тура. Если бронь получена, клиент вносит оплату и с ним заключается договор. Если поступил отказ в брони, клиент либо отказывается от тура, либо корректирует свои требования. В последнем случае процедура бронирования повторяется. После заключения договора параллельно оформляется медицинский страховой полис и виза. Однако в некоторых случаях виза не требуется. На заключительном этапе формируется пакет документов, который выдается клиенту». Модель должна содержать хотя бы одно состояния (не считая начального и конечного состояний).

14.1.4. Темы лабораторных работ

Лабораторная работа «Моделирование бизнес-процесса с использованием инструментального средства ARIS EXPRESS»

Лабораторная работа «Моделирование организационной структуры с использованием инструментального средства ARIS EXPRESS»

Согласована на портале № 76504

14.1.5. Темы курсовых проектов / курсовых работ

1. Ремонт квартиры.
2. Изготовление мебели на заказ.
3. Продажа туристического продукта.
4. Страхование квартиры и домашнего имущества.
5. Предоставление кредита.
6. Трудоустройство.
7. Организация выставки-ярмарки.
8. Организация обучающего курса повышения квалификации.
9. Проведение рекламной кампании.
10. Организация спортивного соревнования.
11. Изготовление и доставка пиццы.
12. Разработка программного продукта на заказ.
13. Организация праздничных мероприятий.
14. Строительство садовых домиков.
15. Ремонт сложной бытовой техники.
16. Аттестация персонала.
17. Изготовление печатной продукции на заказ.
18. Открытие собственного бизнеса.
19. Исследование рынка.
20. Оказание услуг по операциям с недвижимостью

14.1.6. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

- чтение или просмотр материала необходимо осуществлять медленно, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;
- если в тексте встречаются термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;
- необходимо осмысливать прочитанное и изученное, отвечать на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия в форме вебинаров. Расписание вебинаров публикуется в кабинете студента на сайте Университета. Запись вебинара публикуется в электронном курсе по дисциплине.

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.

Согласована на портале № 76504

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 № 76504