

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 УР

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенко Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Уровень образования: **высшее образование - магистратура**
Направление подготовки / специальность: **38.04.02 Менеджмент**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление бизнесом**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Кафедра: **менеджмента (Менеджмента)**
Курс: **2**
Семестр: **3**
Учебный план набора 2024 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | 3 семестр Всего Единицы | | |
|--|-------------------------|-----|-------|
| Лекционные занятия | 4 | 4 | часов |
| Самостоятельная работа | 119 | 119 | часов |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя | 10 | 10 | часов |
| Контрольные работы | 2 | 2 | часов |
| Подготовка и сдача экзамена | 9 | 9 | часов |
| Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию) | 144 | 144 | часов |
| | | 4 | з.е. |

| Формы промежуточной аттестации | Семестр | Количество |
|--------------------------------|---------|------------|
| Экзамен | 3 | |
| Контрольные работы | 3 | 1 |

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. 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

1. Формирование знания основных положений управления процессами, места процессного подхода в ряду других методологий, используемых в производственных, информационных, социальных системах.

2. Приобретение навыков идентификации процессов, моделирования процессов, измерения характеристик процессов, управления процессами с целью улучшения качества продуктов, работ, услуг.

3. Формирование навыков исследования производственных процессов с целью выявления производительных действий и потерь.

4. Формирование навыков организации действий, необходимых для обеспечения эффективной работы системы управления качеством.

5. Формирование навыков проектирования процессов с целью разработки системы управления качеством.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Часть, формируемая участниками образовательных отношений.

Модуль дисциплин: Модуль профессиональной подготовки (major).

Индекс дисциплины: Б1.В.01.ДВ.01.01.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

| Компетенция | Индикаторы достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|---|-----------------------------------|---|
| Универсальные компетенции | | |
| - | - | - |
| Общепрофессиональные компетенции | | |
| - | - | - |
| Профессиональные компетенции | | |

| | | |
|--|---|---|
| ПК-3. Способен применять основные методы моделирования бизнес-процессов, а также методы оценки экономической эффективности проектных решений | ПК-3.1. Знает сущность бизнес-процессов и принципы управления на основе процессного подхода; методы и подходы к управлению бизнес-процессами предприятия; основные методы моделирования бизнес-процессов; принципы и методы оценки экономической эффективности проектных решений | Знает методологические подходы к организации бизнес-систем и систем управления, процессный подход к управлению, процессную методологию и проблемы управления бизнес-системами, качеством продуктов, работ, услуг |
| | ПК-3.2. Умеет применять основные методы моделирования бизнес-процессов, анализировать производственные ситуации предприятия и методы управления бизнес-процессами; моделировать бизнес-процессы; оценивать эффективность проектных решений с точки зрения их влияния на результаты деятельности предприятия | Умеет моделировать бизнес-процессы в исследованиях, проектировании, разработке системы управления, производстве, продвижении, реализации продукта (услуги), формировать табличное, блок-схемное представление описания бизнес-процесса, использовать результаты функционально-стоимостного анализа в реинжиниринге бизнес-процессов |
| | ПК-3.3. Владеет технологиями проектирования бизнес-процессов предприятия; инструментальными средствами и методами моделирования, описания и анализа бизнес-процессов. | Владеет навыками проектирования бизнес-процессов, построения системы показателей процесса, применения технологий BPM, WfM, SOA, а также разработки и выполнения корректирующих и предупреждающих мероприятий при управлении процессом |

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры |
|--|-------------|-----------|
| | | 3 семестр |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем, всего | 16 | 16 |
| Лекционные занятия | 4 | 4 |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя | 10 | 10 |
| Контрольные работы | 2 | 2 |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 119 | 119 |
| Подготовка к контрольной работе | 30 | 30 |

| | | |
|--|-----|-----|
| Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 55 | 55 |
| Проработка лекционного материала | 34 | 34 |
| Подготовка и сдача экзамена | 9 | 9 |
| Общая трудоемкость (в часах) | 144 | 144 |
| Общая трудоемкость (в з.е.) | 4 | 4 |

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

| Названия разделов (тем) дисциплины | Лек. зан., ч | Контр. раб. | СРП, ч. | Сам. раб., ч | Всего часов (без промежуточной аттестации) | Формируемые компетенции |
|--|--------------|-------------|---------|--------------|--|-------------------------|
| 3 семестр | | | | | | |
| 1 Императив процессов | - | 2 | 2 | 17 | 21 | ПК-3 |
| 2 Бизнес-процесс. Основные определения | 1 | | 2 | 17 | 20 | ПК-3 |
| 3 Стратегический анализ бизнес-процессов | 1 | | 2 | 17 | 20 | ПК-3 |
| 4 Моделирование бизнес-процессов | 1 | | 2 | 17 | 20 | ПК-3 |
| 5 Анализ бизнес-процессов | 1 | | 2 | 17 | 20 | ПК-3 |
| Итого за семестр | 4 | 2 | 10 | 85 | 101 | |
| Итого | 4 | 2 | 10 | 85 | 101 | |

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины

| Названия разделов (тем) дисциплины | Содержание разделов (тем) дисциплины | Трудоемкость (лекционные занятия), ч | СРП, ч | Формируемые компетенции |
|--|--|--------------------------------------|--------|-------------------------|
| 3 семестр | | | | |
| 1 Императив процессов | Почему необходимы процессы. Что такое процесс. История управленческих технологий и бизнес-процессы. Функционально-ориентированная организация. Процессно-ориентированная организация. | 0 | 2 | ПК-3 |
| | Итого | - | 2 | |
| 2 Бизнес-процесс. Основные определения | Определение процесса. Детализация бизнес-процессов. Классификация процессов. Идентификация бизнес-процессов. Характеристики и показатели процессов. Жизненный цикл управления бизнес-процессами. | 1 | 2 | ПК-3 |
| | Итого | 1 | 2 | |

| | | | | |
|---|---|---|----|------|
| 3 Стратегический анализ бизнес-процессов | Понятия стратегического анализа процессов. Матрица целевых сегментов бизнеса. Проведение SWOT-анализа. Анализ критических факторов успеха. Построение/актуализация дерева целей. Создание карты процессов. Формирование дерева проблем. Выбор процессов для оптимизации. Определение целей для бизнес-процессов. Представление результатов стратегического анализа. | 1 | 2 | ПК-3 |
| | Итого | 1 | 2 | |
| 4 Моделирование бизнес-процессов | Моделирование как методология. Графические нотации для представления процессов. Подготовка к моделированию бизнес-процессов. Моделирование процессов "как есть". Описание окружения процессов. Создание ресурсных моделей "как есть". Организация работ по созданию моделей. | 1 | 2 | ПК-3 |
| | Итого | 1 | 2 | |
| 5 Анализ бизнес-процессов | Структурный анализ процесса. Логический анализ процесса. Количественный анализ показателей процесса. | 1 | 2 | ПК-3 |
| | Итого | 1 | 2 | |
| Итого за семестр | | 4 | 10 | |
| Итого | | 4 | 10 | |

5.3. Контрольные работы

Виды контрольных работ и часы на контрольные работы приведены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Контрольные работы

| № п.п. | Виды контрольных работ | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|------------------|---|-----------------|-------------------------|
| 3 семестр | | | |
| 1 | Контрольная работа с автоматизированной проверкой | 2 | ПК-3 |
| Итого за семестр | | 2 | |
| Итого | | 2 | |

5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

5.5. Практические занятия (семинары)

Не предусмотрено учебным планом

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

Не предусмотрено учебным планом

5.7. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.7.

Таблица 5.7. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов (тем) дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|------------------------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------------|----------------|
| 3 семестр | | | | |

| | | | | |
|--|--|-----|------|-----------------------|
| 1 Императив процессов | Подготовка к контрольной работе | 6 | ПК-3 | Контрольная работа |
| | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 11 | ПК-3 | Тестирование, Экзамен |
| | Итого | 17 | | |
| 2 Бизнес-процесс. Основные определения | Подготовка к контрольной работе | 6 | ПК-3 | Контрольная работа |
| | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 11 | ПК-3 | Тестирование, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 8 | ПК-3 | Экзамен |
| | Итого | 25 | | |
| 3 Стратегический анализ бизнес-процессов | Подготовка к контрольной работе | 6 | ПК-3 | Контрольная работа |
| | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 11 | ПК-3 | Тестирование, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 8 | ПК-3 | Экзамен |
| | Итого | 25 | | |
| 4 Моделирование бизнес-процессов | Подготовка к контрольной работе | 6 | ПК-3 | Контрольная работа |
| | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 11 | ПК-3 | Тестирование, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 10 | ПК-3 | Экзамен |
| | Итого | 27 | | |
| 5 Анализ бизнес-процессов | Подготовка к контрольной работе | 6 | ПК-3 | Контрольная работа |
| | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 11 | ПК-3 | Тестирование, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 8 | ПК-3 | Экзамен |
| | Итого | 25 | | |
| Итого за семестр | | 119 | | |
| | Подготовка и сдача экзамена | 9 | | Экзамен |
| Итого | | 128 | | |

5.8. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины,

и видов учебной деятельности

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.8.

Таблица 5.8 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

| Формируемые компетенции | Виды учебной деятельности | | | | Формы контроля |
|-------------------------|---------------------------|-----------|-----|-----------|---|
| | Лек. зан. | Конт.Раб. | СРП | Сам. раб. | |
| ПК-3 | + | + | + | + | Контрольная работа, Тестирование, Экзамен |

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/469152>.

7.2. Дополнительная литература

1. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 289 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/468913>.

2. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 367 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/469128>.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Бочанова, С.В. Моделирование бизнес-процессов: методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения направления подготовки 38.04.02 Менеджмент, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий / С.В. Бочанова, М.А. Афонасова – Томск : ФДО, ТУСУР, 2023. – 17 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library>.

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

Учебно-методические материалы для самостоятельной 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.

7.4. Иное учебно-методическое обеспечение

1. Бочанова, С.В. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс]: электронный курс / С.В. Бочанова. - Томск : ФДО ТУСУР, 2023. (доступ из личного кабинета студента) .

7.5. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

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

Учебные аудитории для проведения занятий лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, Лаборатория учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа
634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Веб-камера - 6 шт.;
- Наушники с микрофоном - 6 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Google Chrome;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- LibreOffice;
- Microsoft Windows;

8.2. 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, 209 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

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

8.3. 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 зрения** 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.

9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

| Названия разделов (тем) дисциплины | Формируемые компетенции | Формы контроля | Оценочные материалы (ОМ) |
|--|-------------------------|--------------------|--|
| 1 Императив процессов | ПК-3 | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |
| 2 Бизнес-процесс. Основные определения | ПК-3 | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |
| 3 Стратегический анализ бизнес-процессов | ПК-3 | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |
| 4 Моделирование бизнес-процессов | ПК-3 | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |

| | | | |
|---------------------------|------|--------------------|--|
| 5 Анализ бизнес-процессов | ПК-3 | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

| Оценка | Баллы за ОМ | Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения | | |
|----------------------------|--|---|---|--|
| | | знать | уметь | владеть |
| 2 (неудовлетворительно) | < 60% от максимальной суммы баллов | отсутствие знаний или фрагментарные знания | отсутствие умений или частично освоенное умение | отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков |
| 3 (удовлетворительно) | от 60% до 69% от максимальной суммы баллов | общие, но не структурированные знания | в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение | в целом успешное, но не систематическое применение навыков |
| 4 (хорошо) | от 70% до 89% от максимальной суммы баллов | сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков |
| 5 (отлично) | ≥ 90% от максимальной суммы баллов | сформированные систематические знания | сформированное умение | успешное и систематическое применение навыков |

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

| Оценка | Формулировка требований к степени компетенции |
|----------------------------|--|
| 2 (неудовлетворительно) | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне ориентирования , представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения. |
| 3 (удовлетворительно) | Знать и уметь на репродуктивном уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях. |

| | |
|-------------|--|
| 4 (хорошо) | Знать, уметь, владеть на аналитическом уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения. |
| 5 (отлично) | Знать, уметь, владеть на системном уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины. |

9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. На каком уровне иерархии бизнес-процессов располагаются сценарии процесса?
 - 1)на первом
 - 2)на четвертом
 - 3)на третьем
 - 4)на втором
 - 5)на пятом
2. Как называют процесс верхнего уровня, видимый и выполняемый на уровне компании и являющийся частью карты процессов компании?
 - 1)процедура
 - 2)процесс или бизнес-процесс
 - 3)транзакция
 - 4)подпроцесс
 - 5)функция/операция
3. Как называют элементарное действие, выполняемое за один шаг, не допускающее разложения на составляющие?
 - 1)процедура
 - 2)функция/операция
 - 3)процесс или бизнес-процесс
 - 4)транзакция
 - 5)подпроцесс
4. Как называют установленный способ выполнения части подпроцесса?
 - 1)процедура
 - 2)транзакция
 - 3)функция/операция
 - 4)процесс или бизнес-процесс
5. Какой фактор выделения процессов управления в отдельную категорию объясняется формированием холдингов и выделением управляющих компаний различных финансово-промышленных групп?
 - 1)эргономический
 - 2)психологический
 - 3)методологический
 - 4)управленческий
6. Для чего предназначена инструментальная система ARIS?
 - 1)для управления большими базами данных
 - 2)для определения организационной стратегии производства и операций
 - 3)для моделирования и анализа бизнес-процессов организаций
 - 4)для системного анализа и разработки программ
7. Какой элемент методологии ARIS предназначен для детального описания процессов, выполняемых конкретными сотрудниками в рамках одного или нескольких подразделений?
 - 1)диаграмма выбора процесса
 - 2)диаграмма событийной цепочки процесса
 - 3)матрица выбора процессов

- 4) диаграмма цепочки добавленной стоимости
8. Какой элемент методологии ARIS предназначен для отображения на одной модели нескольких процессов, которые состоят из родственных, близких по смыслу шагов, т. е. процедур?
- 1) диаграмма событийной цепочки процесса
 - 2) диаграмма цепочки добавленной стоимости
 - 3) матрица выбора процессов
 - 4) диаграмма выбора процесса
9. Какой вид анализа бизнес-процессов предполагает изучение иерархической структуры моделей, описывающих процессы верхнего уровня, а также моделей, которые детализируют составляющие их подпроцессы (сценарии, процедуры и т. д.)?
- 1) семантический анализ
 - 2) анализ топологии процесса
 - 3) анализ логических ошибок
 - 4) анализ архитектуры процессов
10. Какая топология процесса считается простейшей?
- 1) с несколькими входами и выходами
 - 2) с обратной связью
 - 3) линейная
 - 4) с ветвлением

9.1.2. Перечень экзаменационных вопросов

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

1. Бизнес-процесс это:
 - 1) преобразование входов в выходы
 - 2) совокупность функций различных взаимодействующих отделов, представленная в виде графической схемы
 - 3) цепочка работ, последовательно выполняемых сотрудниками организации
 - 4) деятельность, преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для клиента
2. Показатели бизнес-процесса это:
 - 1) KPI бизнес-процесса
 - 2) количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие результативность и эффективность выполнения бизнес-процесса
 - 3) стоимостные показатели бизнес-процесса
 - 4) таблица, содержащая перечень функций процесса
3. Регламент бизнес-процесса это:
 - 1) документ, определяющий технологию выполнения бизнес-процесса
 - 2) документ, определяющий требования к результатам, порядку управления и выполнения, ресурсам и входам процесса
 - 3) список всех операций процесса
 - 4) графическая схема бизнес-процесса
4. Система бизнес-процессов организации должна охватывать:
 - 1) основные процессы, создающие ценность для клиента
 - 2) всю деятельность организации
 - 3) 3-5 важнейших сквозных процессов организации
 - 4) все процессы, требуемые по ISO 9001:2000
5. За каждый бизнес-процесс в системе процессов организации:
 - 1) может отвечать несколько руководителей
 - 2) отвечает неформальный лидер команды процесса
 - 3) может никто не отвечать, но важно, чтобы руководство организации получало информацию о ходе и результатах процесса
 - 4) должен отвечать один владелец процесса
6. Эффективность бизнес-процесса это:
 - 1) отношение фактического результата выполнения процесса к затраченным на его получение ресурсам

- 2) сумма затрат на обеспечение качества, отнесенная к общим затратам на выполнение процесса
 - 3) процент дефектов продукции
 - 4) себестоимость единицы изделия
7. Результативность бизнес-процесса это:
- 1) среднее время выполнения процесса
 - 2) отношение фактического результата выполнения процесса к запланированному
 - 3) производительность процесса
 - 4) соответствие результатов деятельности процесса целям организации
8. Методика описания бизнес-процессов должна включать:
- 1) требования к структуре и формам представления информации о ходе и результатах процесса, порядок описания процесса
 - 2) базовые требования стандартов моделирования, например IDEF0
 - 3) перечень всех процессов организации
 - 4) детальное описание всех нюансов моделирования бизнес-процессов при помощи нотаций
9. Описание бизнес-процессов в организации должно осуществляться:
- 1) отдельным, специально выделенным подразделением небольшой численности
 - 2) внешними консультантами
 - 3) менеджером по качеству и его сотрудниками
 - 4) рабочими группами по каждому процессу, работающими под управлением владельцев процессов и описывающими процесс при помощи шаблона
10. При описании бизнес-процессов нужно добиваться:
- 1) 100%-ого соответствия реальной деятельности до самого детального уровня рассмотрения
 - 2) удовлетворения пожеланий вышестоящего руководителя
 - 3) заданного уровня подробности и достоверности описания
 - 4) полного соответствия требуемой форме шаблона регламента процесса и заданной детальности описания

9.1.3. Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ

1. Какие интерфейсы между процессами разделяют процессы на части (подпроцессы), которые относятся к зонам ответственности разных владельцев процессов? Они характерны для процессов первого и второго уровней детализации.
 - 1) организационные
 - 2) технологические
 - 3) системные
 - 4) информационные
2. Какие интерфейсы между процессами делят процесс на более мелкие части — подпроцессы или процедуры, более удобные для восприятия и анализа? Применяются, как правило, на процессах третьего и четвертого уровней детализации и при описании сквозных процессов.
 - 1) информационные
 - 2) технологические
 - 3) организационные
 - 4) системные
3. Кем было введено понятие критических факторов успеха?
 - 1) А. Файолем
 - 2) А. Смитом
 - 3) Р. Даниелем
 - 4) Ф. Тейлором
 - 5) Г. Фордом
4. Какое требование к карте процессов верхнего уровня состоит в прослеживаемой взаимосвязи между процессами?
 - 1) отсутствие дублирования и пересечения бизнес-процессов
 - 2) полнота
 - 3) прозрачность

- 4)узнаваемость
- 5)эргономичность
5. Какое требование к карте процессов верхнего уровня состоит в том, что модель должна быть читабельной и удобной в работе?
 - 1)эргономичность
 - 2)прозрачность
 - 3)узнаваемость
 - 4)полнота
 - 5)отсутствие дублирования и пересечения бизнес-процессов
6. Какой фактор выделения процессов управления в отдельную категорию объясняется формированием холдингов и выделением управляющих компаний различных финансово-промышленных групп?
 - 1)управленческий
 - 2)эргономический
 - 3)психологический
 - 4)методологический
7. Какие виды анализа бизнес-процессов требуют погружения в сущностное содержание процесса?
 - 1)анализ топологии
 - 2)анализ архитектуры
 - 3)анализ содержания процесса и узких мест
 - 4)анализ функций процесса в контексте добавленной стоимости
 - 5)анализ на соответствие нормативным документам
8. Какой фактор выделения процессов управления в отдельную категорию формулируется как излишняя перегруженность модели основных процессов, когда хочется «положить» на карту все основные процессы и их взаимосвязи?
 - 1)психологический
 - 2)эргономический
 - 3)методологический
 - 4)управленческий
9. Когда в основу построения систем управления лег принцип разделения задачи на отдельные фрагменты (функции или операции) и последующая специализация исполнителей по каждой из них?
 - 1)в начале XX в.
 - 2)в древней Греции
 - 3)в конце XVIII в.
 - 4)в древнем Египте
 - 5)в XVI в.
10. Кто первым сформулировал 14 принципов управления?
 - 1)Анри Файоль
 - 2)Фредерик Тейлор
 - 3)Адам Смит
 - 4)Генри Форд

9.2. 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 осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе по дисциплине.

9.3. 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 9.4.

Таблица 9.4 – 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, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки |

9.4. 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.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента
протокол № 11 от «23» 11 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:

| Должность | Инициалы, фамилия | Подпись |
|--|-------------------|--|
| Заведующий выпускающей каф. Менеджмента | М.А. Афонасова | Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a- 82c7-683ac1767431 |
| Заведующий обеспечивающей каф. Менеджмента | М.А. Афонасова | Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a- 82c7-683ac1767431 |
| Начальник учебного управления | И.А. Лариошина | Согласовано, c3195437-a02f-4972- a7c6-ab6ee1f21e73 |

ЭКСПЕРТЫ:

| | | |
|-----------------------------|----------------|--|
| Профессор, каф. менеджмента | М.А. Афонасова | Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a- 82c7-683ac1767431 |
| Доцент, каф. менеджмента | Т.А. Рябчикова | Согласовано, 1e8cc3ad-2b4e-43fc- 91f9-b97f6b86afb5 |

РАЗРАБОТАНО:

| | | |
|---|---------------|--|
| Старший преподаватель, каф. менеджмента | С.В. Бочанова | Разработано, 5aa11b86-761b-4c0a- 8299-5c6566ddeb9d |
|---|---------------|--|