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
_____Сенченко П.В.
«13» _____12_____ 2023 г.

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

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 13.12.2023
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 81202

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		

Согласована на портале № 81202

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

Согласована на портале № 81202

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	

Согласована на портале № 81202

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				

Согласована на портале № 81202

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,

Согласована на портале № 81202

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

Согласована на портале № 81202

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

Согласована на портале № 81202

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

Согласована на портале № 81202

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.

Согласована на портале № 81202

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

Согласована на портале № 81202

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

Согласована на портале № 81202

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

Согласована на портале № 81202

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

Согласована на портале № 81202

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

Согласована на портале № 81202

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 № 81202

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

Согласована на портале № 81202