

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

РЕИНЖИНИРИНГ 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: **4**
Учебный план набора 2024 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | 4 семестр | Всего | Единицы |
|--|-----------|-------|---------|
| Лекционные занятия | 4 | 4 | часов |
| Самостоятельная работа | 151 | 151 | часов |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя | 14 | 14 | часов |
| Контрольные работы | 2 | 2 | часов |
| Подготовка и сдача экзамена | 9 | 9 | часов |
| Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию) | 180 | 180 | часов |
| | | 5 | з.е. |

| Формы промежуточной аттестации | Семестр | Количество |
|--------------------------------|---------|------------|
| Экзамен | 4 | |
| Контрольные работы | 4 | 1 |

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Изучить проблемы и технологии реинжиниринга бизнес-процессов в реорганизации деятельности предприятий и управления исполнением бизнес-процессов на основе современных информационных технологий, освоить теоретические основы моделирования и управления бизнес-процессами и организационно-методических вопросов проведения работ по реинжинирингу и последующему управлению бизнес-процессами.

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. Изучить основные элементы системы реинжиниринга бизнес-процессов.

4. Изучить технологию структурного и стоимостного анализа бизнес-процессов.

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.01.04.

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, возможностей использования современных методов управления изменениями в целях реструктуризации компании |
| | 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 диагностировать систему управления и структуру компании на предмет необходимости и перспективных направлений масштабных изменений, разрабатывать программу изменений в компании (программу реструктуризации); 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, навыками разработки организационно-технической документации по проектам реинжиниринга бизнес-процессов |

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 5 зачетных единиц, 180 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 |
|--|-------------|-----------|
| | | 4 семестр |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем, всего | 20 | 20 |
| Лекционные занятия | 4 | 4 |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя | 14 | 14 |
| Контрольные работы | 2 | 2 |

| | | |
|--|-----|-----|
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 151 | 151 |
| Подготовка к контрольной работе | 46 | 46 |
| Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 45 | 45 |
| Проработка лекционного материала | 60 | 60 |
| Подготовка и сдача экзамена | 9 | 9 |
| Общая трудоемкость (в часах) | 180 | 180 |
| Общая трудоемкость (в з.е.) | 5 | 5 |

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 |
|--------------------------------------|--------------|-------------|---------|--------------|--|-------------------------|
| 4 семестр | | | | | | |
| 1 Совершенствование бизнес-процессов | 1 | 2 | 2 | 26 | 31 | ПК-3 |
| 2 Внедрение бизнес-процессов | 2 | | 6 | 30 | 38 | ПК-3 |
| 3 Контроллинг процессов | 1 | | 6 | 35 | 42 | ПК-3 |
| Итого за семестр | 4 | 2 | 14 | 91 | 111 | |
| Итого | 4 | 2 | 14 | 91 | 111 | |

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 |
|--------------------------------------|---|--------------------------------------|--------|-------------------------|
| 4 семестр | | | | |
| 1 Совершенствование бизнес-процессов | Подходы к совершенствованию бизнес-процессов. Разработка концепции совершенствования. Разработка бизнес-процессов "как должно быть". Изменения в организационной структуре. Планирование адаптации ИТ-системе. Оценка выполнимости процессов "как должно быть". Разработка плана перехода к процессам "как должно быть". Анализ экономического эффекта и возврата инвестиций. Пример проекта. | 1 | 2 | ПК-3 |
| | Итого | 1 | 2 | |
| 2 Внедрение бизнес-процессов | Основные этапы фазы внедрения бизнес-процессов. Изменение существующих бизнес-процессов. Адаптация организационной структуры. Адаптация ИТ-систем. Тестирование измененных процессов. Центр компетенции по управлению бизнес-процессами. Оценка зрелости процессов и организаций в направлении BPM. | 2 | 6 | ПК-3 |
| | Итого | 2 | 6 | |

| | | | | |
|-------------------------|---|---|----|------|
| 3 Контроллинг процессов | Концепция контроллинга бизнес-процессов. Показатели процесса. Инструментальные системы контроллинга. Внедрение контроллинга процессов. Сценарии внедрения контроллинга. | 1 | 6 | ПК-3 |
| | Итого | 1 | 6 | |
| Итого за семестр | | 4 | 14 | |
| Итого | | 4 | 14 | |

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 |
|------------------|---|-----------------|-------------------------|
| 4 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 |
|--------------------------------------|--|-----------------|-------------------------|-----------------------|
| 4 семестр | | | | |
| 1 Совершенствование бизнес-процессов | Подготовка к контрольной работе | 16 | ПК-3 | Контрольная работа |
| | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 10 | ПК-3 | Тестирование, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 20 | ПК-3 | Экзамен |
| | Итого | 46 | | |

| | | | | |
|------------------------------|--|-----|------|-----------------------|
| 2 Внедрение бизнес-процессов | Подготовка к контрольной работе | 15 | ПК-3 | Контрольная работа |
| | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 15 | ПК-3 | Тестирование, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 20 | ПК-3 | Экзамен |
| | Итого | 50 | | |
| 3 Контроллинг процессов | Подготовка к контрольной работе | 15 | ПК-3 | Контрольная работа |
| | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 20 | ПК-3 | Тестирование, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 20 | ПК-3 | Экзамен |
| | Итого | 55 | | |
| Итого за семестр | | 151 | | |
| | Подготовка и сдача экзамена | 9 | | Экзамен |
| Итого | | 160 | | |

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 2 : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 228 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/475174>.

7.2. Дополнительная литература

1. 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. Реинжиниринг 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. Реинжиниринг 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 Совершенствование бизнес-процессов | ПК-3 | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |

| | | | |
|------------------------------|------|--------------------|--|
| 2 Внедрение бизнес-процессов | ПК-3 | Контрольная работа | Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Экзамен | Перечень экзаменационных вопросов |
| 3 Контроллинг 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. Кто относится к 1 уровню принятия решения при разделении ответственности?
 - 1) риск-менеджер
 - 2) член правления
 - 3) директор филиала
 - 4) директор департамента
2. Какой из методов наиболее эффективен для выявления лишних или недостающих функций (процедур), сокращения сложности процессов, позволяет стандартизировать процессы, убрать излишние циклы, «паразитные» функции и т.д., с одной стороны, и не пропустить важные точки контроля — с другой?
 - 1) метод операционно-стоимостного анализа
 - 2) экспертный метод
 - 3) метод имитационного моделирования
 - 4) метод сравнения моделей процессов с эталонными и референтными моделям
3. Какая из бизнес-ролей несет ответственность за достижение целевых характеристик процесса?
 - 1) заказчик
 - 2) владелец
 - 3) куратор
 - 4) контролер
 - 5) участник
4. Что понимается под знаниями, умениями и навыками, приобретаемыми сотрудниками или совершенствуемые посредством развивающих мероприятий — тренингов, инструктажа, самообразованием и т.п.?
 - 1) компетенция
 - 2) профиограмма
 - 3) полномочия
 - 4) специализация
5. Как формируется единый перечень компетенций, ответственностей и полномочий, который попадает в новую должностную инструкцию?
 - 1) на основании распоряжение руководителя структурного подразделения
 - 2) путем агрегирования компетенций, ответственностей и полномочий бизнес-ролей,

- соотнесенных с этой должностью
- 3) путем трансформации старых должностных инструкций в новые
 - 4) путем формирования требований к новой должности
6. Могут ли бизнес-процессы быть реализованы вручную, без поддержки ИТ?
 - 1) нет
 - 2) нет, BPM-проекты не могут быть реализованы без какой-либо оптимизации ИТ-систем
 - 3) да, в небольших или новых компаниях, которые начинают с минимальными инвестициями
 - 4) да, в любой компании
 7. Кем производится одобрение предложенных изменений и результатов от них в процессе проведения оценки выполнимости процессов?
 - 1) экспертами
 - 2) контролерами
 - 3) участниками процесса
 - 4) владельцами процесса
 8. Что выступает одним из основных инструментов внедрения бизнес-процессов?
 - 1) документационное обеспечение
 - 2) современное инновационное оборудование
 - 3) разработчики
 - 4) информационные технологии
 9. Как называется имитация, тренировка по выполнению спроектированного процесса?
 - 1) горячий прогон
 - 2) ситуационная модель
 - 3) холодный прогон
 - 4) моделирование процесса
 10. Как называется группа или структурное подразделение компании, которая целенаправленно занимается вопросами поддержки внедрения процессных методов управления и практических шагов по управлению бизнес-процессами?
 - 1) центр коммуницирования
 - 2) центр компетенции по управлению бизнес-процессами
 - 3) офис процессов
 - 4) бизнес-процессное управление

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. Какой из методов наиболее эффективен для выявления лишних или недостающих функций (процедур), сокращения сложности процессов, позволяет стандартизировать процессы, убрать излишние циклы, «паразитные» функции и т.д., с одной стороны, и не пропустить важные точки контроля — с другой?
 - 1) метод операционно-стоимостного анализа
 - 2) экспертный метод
 - 3) метод имитационного моделирования
 - 4) метод сравнения моделей процессов с эталонными и референтными моделями
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. Кем производится одобрение предложенных изменений и результатов от них в процессе проведения оценки выполнимости процессов?
 - 1) экспертами
 - 2) контролерами
 - 3) участниками процесса
 - 4) владельцами процесса
9. Могут ли бизнес-процессы быть реализованы вручную, без поддержки ИТ?
 - 1) нет
 - 2) нет, BPM-проекты не могут быть реализованы без какой-либо оптимизации ИТ-систем
 - 3) да, в небольших или новых компаниях, которые начинают с минимальными инвестициями
 - 4) да, в любой компании
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. На какой этапе формируется процедура управления изменениями моделей процессов?
 - 1) на этапе реализации стратегии
 - 2) на этапе внедрения стандартов моделирования
 - 3) на начальном этапе работы ЦК Процессы
 - 4) на этапе контролинга
2. К функциям какой типовой роли относится ответственность за разработку функциональных политик, а также контроль соблюдения функциональных политик владельцами и участниками процессов?
 - 1) руководитель Центра компетенции
 - 2) администратор моделирования
 - 3) владелец
 - 4) координатор
3. На какой уровне зрелости организация только задумывается о совершенствовании своей деятельности, наблюдается недостаток целостных процессов и методик для выполнения

- работ, сотрудники перегружены из-за ошибок управления и несоответствия между работами, возложенными на подразделения, и ресурсами, доступными для выполнения этих работ?
- 1)предсказуемый
 - 2)оптимизированный
 - 3)управляемый
 - 4)начальный
 - 5)стандартизированный
4. В качестве основной цели какого уровня зрелости выступает возможность предвидеть результаты работы всего процесса от начала до конца во всех его точках во время его выполнения?
- 1)стандартизированный
 - 2)начальный
 - 3)управляемый
 - 4)предсказуемый
 - 5)оптимизированный
5. Как называется измеримая характеристика возможности процесса?
- 1)критерий
 - 2)реквизит
 - 3)набор
 - 4)атрибут
 - 5)характеристика
6. Как называется артефакт, связанный с выполнением процесса оценки?
- 1)рабочий продукт
 - 2)информация
 - 3)текущий процесс
 - 4)текущие затраты
7. Что такое контроллинг процессов?
- 1)Контроль над персональными процессами
 - 2)Контроль над производственными процессами
 - 3)Контроль над финансовыми процессами
 - 4)Контроль над бизнес-процессами
8. Какой инструмент используется для измерения производительности процессов?
- 1)Автоматизация процессов
 - 2)Балансировка загрузки
 - 3)Интервью с сотрудниками
 - 4)Ключевые показатели производительности (KPI)
9. Какие основные принципы лежат в основе контроллинга процессов?
- 1)Принцип непрерывного улучшения
 - 2)Принцип экономии ресурсов
 - 3)Принцип максимизации объема производства
 - 4)Принцип максимизации прибыли
10. Какое из свойств бизнес-процесса традиционно характеризуется степенью реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов?
- 1)эффективность
 - 2)относительность
 - 3)экономичность
 - 4)результативность

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 |
|---|---------------|--|