

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Экономический факультет
Кафедра экономической кибернетики и прикладной статистики

УТВЕРЖДАЮ:
Дека́н Экономического факультета
Тхор Е.С.
(подпись)
« 24 » 2023 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ»

По направлению подготовки 38.04.05 Бизнес-информатика
Программы магистратуры: «Бизнес-аналитика», «Экономическая аналитика и
бизнес-статистика»

Луганск - 2023

Лист согласования РПУД

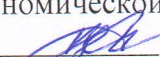
Рабочая программа учебной дисциплины «Управление бизнес-процессами» по направлению подготовки 38.04.05 Бизнес-информатика. – 36 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление бизнес-процессами» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.05 Бизнес-информатика Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 990.

СОСТАВИТЕЛЬ (СОСТАВИТЕЛИ):

к.э.н., доцент Попова Н.Н.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры экономической кибернетики и прикладной статистики «18» 04 2023 г., протокол № 26

Заведующий кафедрой экономической кибернетики
и прикладной статистики  А.В. Велигура

Переутверждена: « » 20 г., протокол №

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Декан экономического факультета  Тхор Е.С.

Переутверждена: « » 20 года, протокол №

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии экономического факультета «21» апреле 2023 г., протокол № 4.

Председатель учебно-методической
комиссии экономического факультета  Е.Н. Шаповалова

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – формирование знаний в области основ процессного управления организацией, моделирования и анализа бизнес-процессов.

Задачи: изучить основы процессного подхода к управлению организации, сформировать умение моделирования бизнес-процессов, изучить методы анализа и оптимизации бизнес-процессов, овладеть навыками использования инструментальных систем моделирования бизнес-процессов организации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Дисциплина «Управление бизнес-процессами» относится к обязательной части блока 1. Дисциплины (модули).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины:

знать: основные понятия системного анализа; понятие модели, виды моделей, методы и средства моделирования; особенности использования моделирования как метода исследования; различные методологические подходы к моделированию ИС, общие принципы, лежащие в основе структурно-функционального и объектно-ориентированного подходов;

уметь: разрабатывать модели, используемые на различных этапах жизненного цикла ИС, для различных целей и предметных областей с использованием структурного и объектно-ориентированного подходов, средств предметно-ориентированного моделирования;

владеть: навыками выбора методов моделирования в зависимости от ситуации; моделирования и анализа систем с использованием различных методов и компьютерных средств их поддержки; создания моделей предметных областей и ИС с использованием современных инструментальных средств моделирования.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин, изученных в бакалавриате, связанных с управлением в экономике и служит основой для освоения дисциплин «Эффективность информационных систем», «Бизнес-анализ».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ОПК-2. Способен учитывать конкретные условия выполняемых задач и разрабатывать инновационные решения	ОПК-2.1. Понимает возможности и направления использования современных информационных и	Знать: методы и модели оценки процессной зрелости организации; принципы и методы трансляции целей

при управлении проектами и процессами в сфере информационно-коммуникационных технологий	цифровых технологий для поддержки деятельности организации	организации в показатели процессов
		Уметь: проводить количественное прогнозирование и моделирование управления бизнес-процессами
		Владеть: информационными технологиями для анализа, моделирования и оптимизации бизнес-процессов организации

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56	16
в том числе:		
Лекции	28	8
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	28	8
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинг, компьютерные симуляции, интерактивные лекции, семинары, анализ деловых ситуаций и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	88	128
Форма аттестации	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Подходы к управлению организацией. Понятие и виды бизнес-процессов, формат и уровни описания бизнес-процессов, архитектура процессов. Актуальность и задачи процессного подхода в РФ. Взгляд со стороны менеджмента, управления качеством и ИТ

Тема 2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ПРЕДПРИЯТИЯ НА ОСНОВЕ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ.

Современные стандарты управления. Основные концепции улучшения бизнес-процессов. Принципы качества Э. Деминга. Стандарты управления и

развитие принципов управления качеством. Функциональная структура. Матричная структура.

Тема 3. ОЦЕНКА ЗРЕЛОСТИ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Понятие, необходимость и модели оценки зрелости процессного управления.

Тема 4. ВЫДЕЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Правила выделения бизнес-процессов. Эталонные и референтные модели процессов.

Тема 5. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССАМИ

Управление организацией на основе бизнес-процессов. Система показателей для управления процессами. Теория процессного подхода и этапы внедрения процессного подхода в организации. Ландшафт бизнес-процессов компании.

Тема 6. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССАМИ

Бизнес-процесс. Цикл управления процессами. Концепция управления бизнес-процессами. BPM и BPMS.

Тема 7. МЕТОДОЛОГИИ МОДЕЛИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Методы моделирования процессов. Основные методологии описания процессов. Методологии структурного анализа (SADT, IDEF0, IDEF3, DFD). Методологии объектно-ориентированного анализа. Методологии, ориентированные на бизнес-процессы (ARIS, BPMN).

Тема 8. ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ МОДЕЛИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Программные продукты для моделирования бизнес-процессов. Зарубежные программные продукты бизнес-моделирования. Российские программные продукты бизнес-моделирования. Построение моделей с использованием инструментальных средств ARIS Express, MS Visual Studio, Ramus Educational. Система бизнес-моделирования Business Studio. Графический редактор Visio. Инструментальная система ELMA. Сравнительный анализ инструментальных средств.

Тема 9. АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Классификация методик анализа бизнес-процессов. Качественный анализ бизнес-процессов. Количественный анализ бизнес-процессов. Методы анализа процессов. Анализ результатов расчетов стоимостных характеристик процессов (ABC – анализ, пооперационный расчет стоимости).

Тема 10. КОНТРОЛЛИНГ И МОНИТОРИНГ ПРОЦЕССОВ

Контроллинг процессов. Мониторинг процессов. Соотношение контроллинга и мониторинга процессов. Меры показателей процессов. Финансовые и нефинансовые показатели. Меры результата и меры процесса.

Тема 11. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Инструменты совершенствования процессов. Упрощение. Идеализация. Метод структурирования. Статистическое управление процессами. Реинжиниринг бизнес-процессов. Бенчмаркинг.

Тема 12. МЕТОДЫ ГЛУБОКОГО АНАЛИЗА И ОПТИМИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Назначение имитационного моделирования и функционально-стоимостного анализа (ФСА). Методика проведения имитационного моделирования и ФСА. Анализ результатов имитации. Оптимизация бизнес-процессов.

Тема 13. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Культура регламентации. Плюсы и минусы регламентации бизнес-процессов. Система стандартизации бизнес-процессов. Объекты регламентации и структура нормативно-методических документов организации. Оценка качества НМД. Подходы к регламентации: оптимизация и директива. Обеспечение качества бизнес-процессов организации.

Тема 14. ЦИФРОВИЗАЦИЯ И ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Гибкость бизнеса и гибкость ИТ. Основные направления цифровой трансформации бизнес-процессов.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Процессный подход к управлению организацией	2	0,5
2.	Организационная структура предприятия на основе управления бизнес-процессами.	2	0,5
3.	Оценка зрелости процессного управления	2	0,5
4.	Выделение бизнес-процессов	2	0,5
5.	Система управления процессами	2	0,5
6.	Теоретические основы управления процессами	2	0,5
7.	Методологии моделирования бизнес-процессов	2	1
8.	Инструментальные средства для моделирования бизнес-процессов	2	1
9.	Анализ бизнес-процессов	2	0,5
10.	Контроллинг и мониторинг процессов	2	0,5
11.	Совершенствование бизнес-процессов	2	0,5
12.	Методы глубокого анализа и оптимизации бизнес-процессов	2	0,5

13.	Управление качеством бизнес-процессов	2	0,5
14.	Цифровизация и трансформация бизнес-процессов	2	0,5
Итого:		28	8

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Процессный подход к управлению организацией	2	0,5
2.	Организационная структура предприятия на основе управления бизнес-процессами.	2	0,5
3.	Оценка зрелости процессного управления	2	0,5
4.	Выделение бизнес-процессов	2	0,5
5.	Система управления процессами	2	0,5
6.	Теоретические основы управления процессами	2	0,5
7.	Методологии моделирования бизнес-процессов	2	1
8.	Инструментальные средства для моделирования бизнес-процессов	2	1
9.	Анализ бизнес-процессов	2	0,5
10.	Контроллинг и мониторинг процессов	2	0,5
11.	Совершенствование бизнес-процессов	2	0,5
12.	Методы глубокого анализа и оптимизации бизнес-процессов	2	0,5
13.	Управление качеством бизнес-процессов	2	0,5
14.	Цифровизация и трансформация бизнес-процессов	2	0,5
Итого:		28	8

4.5. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Процессный подход к управлению организацией	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	2	6
2.	Организационная структура предприятия на основе управления бизнес-процессами.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	2	6
3.	Оценка зрелости процессного управления	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6
4.	Выделение бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6

5.	Система управления процессами	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6
6.	Теоретические основы управления процессами	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	7
7.	Методологии моделирования бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	7
8.	Инструментальные средства для моделирования бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	7
9.	Анализ бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	7
10.	Контроллинг и мониторинг процессов	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	7
11.	Совершенствование бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	7
12.	Методы глубокого анализа и оптимизации бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	7
13.	Управление качеством бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	7
14.	Цифровизация и трансформация бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6
15.	Подготовка к экзамену	Повтор теоретического материала. Прохождение теста для самопроверки.	36	36
Итого:			88	128

4.7. Курсовые работы/проекты.

Учебным планом не предусмотрены.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

Информационные технологии: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект, размещенный на сайте кафедры eeps.gnomio.com) при подготовке к лекциям и практическим занятиям.

Мультимедийные технологии: презентации к лекциям.

6. Формы контроля освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений);

контрольные работы;

тесты.

Промежуточная аттестации по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного экзамена (включает в себя ответы на теоретические вопросы и ответы на тестовые задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Белайчук А.А., Свод знаний по управлению бизнес-процессами: BPM СВОК 3.0 / Белайчук А.А., Елифёров В. Г. - М.: Альпина Паблишер, 2016. - 480 с. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961454550.html>.
2. Пятецкий В.Е., Управление бизнес-процессами - BPMS: учеб. пособие / В.Е. Пятецкий, А.Г. Михеев, В.В. Новичихин - М.: МИСиС, 2017. - 199 с. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906846754.html>.
3. Кожаринов А.С., Моделирование и анализ информационных и бизнес-процессов в информационных системах: метод. указ. к выполнению курсовых работ / А.С. Кожаринов. - М.: МИСиС, 2017. - 27 с. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: http://www.studentlibrary.ru/book/Misis_362.html.

б) дополнительная литература:

1. Мамонова В.Г., Управление процессами. Часть 1. Подготовка бизнес-процессов к моделированию. Инструменты моделирования: учеб. пособие / Мамонова В.Г. - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2014. - 96 с. - ISBN 978-5-7782-2439-1 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778224391.html>.
2. Михеев А.Г., Системы управления бизнес-процессами и административными регламентами на примере свободной программы RunaWFE / А.Г. Михеев - М.: ДМК Пресс, 2018. - 337 с. - ISBN 978-5-93700-056-9 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785937000569.html>.
3. Ротер М., Учитесь видеть бизнес-процессы: Построение карт потоков создания ценности / Майкл Ротер, Джон Шук; Пер. с англ., 4-е изд. - М.: Альпина Паблишер, 2016. - 136 с. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961452662.html>.
4. Ширяев В.И., Управление бизнес-процессами: учеб.-метод. пособие / В.И. Ширяев, Е.В. Ширяев. - М.: Финансы и статистика, 2014. - 464 с. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033751.html>.
5. Ильин В.В., Моделирование бизнес-процессов. Практический опыт разработчика / В.В. Ильин - М.: Агентство электронных изданий "Интермедиатор", 2015. - 252 с. - ISBN 978-5-8459-1338-8 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785845913388.html>.
6. Теличенко В.И., Информационное моделирование технологий и бизнес-процессов в строительстве: Научное издание / Теличенко В.И., Лапидус А.А., Морозенко А.А. - М.: Издательство АСВ, 2008. - 144 с. - ISBN

978-593093-572-1 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт].
- URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785930935721.html>.

7. Всяких Е.И., Практика и проблематика моделирования бизнес-процессов: учебное пособие / Е.И. Всяких, А.Г. Зуева, Б.В. Носков, С.П. Киселев, Е.В. Сидоренко, А.И. Слюсаренко - М.: ДМК Пресс, 2018. - 248 с. (ИТ-Экономика) - ISBN 978-5-93700-038-5 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785937000385.html>.

в) методические рекомендации

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Управление бизнес процессами» (для студентов направления подготовки 38.04.05 - Бизнес-информатика) / сост. Н.Н. Попова. - Луганск: ЛНУ им. В. Даля, 2018. - 52 с.

2. Методические указания к выполнению индивидуального задания по дисциплине «Управление бизнес процессами» (для студентов направления подготовки 38.04.05 - Бизнес-информатика) / сост. Н.Н. Попова. - Луганск: ЛНУ им. В. Даля, 2018. - 29 с.

3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Управление бизнес процессами» для студентов направления подготовки 38.04.05 «Бизнес-информатика», обучающихся по магистерской программе / сост. Н.Н. Попова. - Луганск: ГОУ ВО ЛНР «ЛГУ им. В. Даля», 2021. - 75 с.

г) Интернет-ресурсы:

1. Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

2. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

3. Министерство образования и науки Луганской Народной Республики – <https://minobr.su>

4. Министерство промышленности и торговли Луганской Народной Республики – <https://www.minpromlnr.su/main.php/>

5. Министерство экономического развития Луганской Народной Республики – <https://merlnr.su/>

6. Министерство финансов Луганской Народной Республики – <https://minfinlnr.su/>

7. Народный совет Луганской Народной Республики – <https://nslnr.su>

8. Государственный комитет статистики Луганской Народной Республики – <https://www.gkslnr.su/>

9. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru/>

10. Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

11. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

12. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

13. Программный продукт для моделирования бизнес-процессов – <http://ramussoftware.com/>

14. ELMA – система управления бизнес-процессами и эффективностью – <http://www.elma-bpm.ru>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

15. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/>

16. Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru/>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

17. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Для проведения лекционных занятий требуется аудитория на курс, оборудованная мультимедийным проектором с экраном.

Для проведения лабораторных занятий требуется компьютерный класс, подключенный к Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	OpenOffice 4.3.7	https://www.openoffice.org/
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	Adobe Acrobat Reader	https://get.adobe.com/ru/reader/
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/
БPM-система	ELMA Community Edition	https://www.elma-bpm.ru/community/edition.html
Программный продукт для моделирования бизнес-процессов	Ramus Educational	http://ramussoftware.com/

9. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Управление бизнес-процессами»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ОПК-2	Способен учитывать конкретные условия выполняемых задач и разрабатывать инновационные решения при управлении проектами и процессами в сфере информационно-коммуникационных технологий	ОПК-2.1	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5 Тема 6 Тема 7 Тема 8 Тема 9 Тема 10 Тема 11 Тема 12	2

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ОПК-2	ОПК-2.1	Знать: методы и модели оценки процессной зрелости организации; принципы и методы трансляции целей организации в показатели процессов	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5 Тема 6 Тема 7 Тема 8 Тема 9 Тема 10 Тема 11	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), контрольные работы, тесты

			<p>Уметь: проводить количественное прогнозирование и моделирование управления бизнес-процессами</p> <p>Владеть: информационными технологиями для анализа, моделирования и оптимизации бизнес-процессов организации</p>	Тема 12	
--	--	--	--	---------	--

Фонды оценочных средств по дисциплине «Управление бизнес-процессов»

Перечень вопросов (для проведения собеседования (устный или письменный опрос))

1. Понятие архитектуры современного предприятия.
2. Функциональный и процессный подход к управлению предприятием.
3. Функциональная модель предприятия.
4. Процессная модель предприятия.
5. Понятие бизнес системы и бизнес-процесса, классификация бизнес-процессов.
6. Формализация бизнес-процесса.
7. Описание состава бизнес-процессов предприятия. Параметры и окружение бизнес-процессов.
8. Модель бизнес-процессов предприятия. Примеры моделей бизнес-процессов предприятия.
9. Концепция BPM (Business Process Management). Жизненный цикл управления процессами в BPM.
10. История моделирования бизнес-процессов.
11. Цели и задачи моделирования бизнес-процессов.
12. Систематизация подходов к описанию бизнес-процессов. Принципы структурного и объектно-ориентированного анализа.
13. Систематизация подходов к описанию бизнес-процессов. Концептуальная модель объектного подхода.
14. Систематизация подходов к описанию бизнес-процессов. Концептуальная модель структурного подхода.
15. Существующие методы моделирования бизнес-процессов и примеры их использования.

16. Основные этапы моделирования бизнес-процессов.
 17. Прикладные аспекты моделирования бизнес-процессов.
 18. Организационно-функциональное моделирование бизнес-процессов.
 19. Базовые структурные модели и методологии. DFD-технология.
 20. Базовые структурные модели и методологии. SADT-технология.
 21. Сравнительный анализ DFD и SADT технологий.
 22. Базовые структурные модели и методологии. Методология JSD
 23. Базовые структурные модели и методологии. Методология OMT
 24. Базовые структурные модели и методологии. Методология OSA
 25. UML, RUP и бизнес-моделирование
 26. Схематическое представление бизнес-процессов. Структурные карты.
 27. Схематическое представление бизнес-процессов. Схемы бизнес-процессов.
 28. Особенности языка ARIS.
 29. Современные языки и среды моделирования архитектуры предприятия.
 30. Принципы структурирования бизнес-системы
 31. Уровни детализации моделей в зависимости от целей бизнес-проектов.
- Раздел 3. Стандарты в области моделирования бизнес-процессов
32. Семейство стандартов IDEF.
 33. Функциональное моделирование в методике IDEF0. Концепция, синтаксис, семантика и преимущества IDEF0.
 34. Процессное моделирование в методике IDEF3. Концепция, синтаксис, семантика и преимущества IDEF3.
 35. Основные этапы проектирования (планирования) бизнес-процессов.
 36. Тестирование бизнес-процесса: специфика, критерии, модель потоков данных.
 37. Методы анализа бизнес-процессов. Метод статистического анализа потоков данных бизнес-процесса.
 38. Методы анализа бизнес-процессов. Методы динамического анализа бизнес-процесса с использованием аппарата сетей Петри.
 39. Методы анализа бизнес-процессов. Функционально-стоимостной анализ бизнес-процесса.
 40. Подходы к реорганизации бизнес-процессов. Понятие реорганизации (реинжиниринга) бизнес-процессов.
 41. Основные положения концепции реинжиниринга бизнес-процессов. Составные части и этапы процесса реинжиниринга.
 42. Основные положения концепции реинжиниринга бизнес-процессов. Инструменты реинжиниринга бизнес-процессов.

43. Подходы к реинжинирингу бизнес-процессов. СРІ/TQM – эволюционный подход.
44. Подходы к реинжинирингу бизнес-процессов. ВРR – революционный подход.
45. Подходы к реинжинирингу бизнес-процессов. ТОП – формализованный подход.
46. Особенности практической реализации реинжиниринга бизнес-процессов.
50. Инструментальная система СА ERwin Process Modeler: функциональные возможности, базовые компоненты, преимущества.
51. Инструментальная система ELMA: функциональные возможности, базовые компоненты, преимущества.
52. Инструментальная система ВРwin: функциональные возможности, базовые компоненты, преимущества.
53. Система моделирования бизнес-процессов: ARIS BPM: функциональные возможности, базовые компоненты, преимущества.
54. Редакторы диаграмм: Microsoft Visio, BOUM L, ArgoUM L, Rational Rose: функциональные возможности, виды диаграмм и инструментарий.
56. Средства имитационного моделирования для анализа бизнес-процессов: PowerSim, Anylogic: функциональные возможности, примеры использования.
57. CASE–средства как инструментарий для анализа и проектирования бизнес-процессов.
58. Основные типы систем управления бизнес-процессами (ERP, MRP II, EAM, SCM, CRM).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству собеседование (устный или письменный опрос)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	собеседование (устный или письменный опрос) прошел на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемый вопрос, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	собеседование (устный или письменный опрос) прошел на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемый вопрос, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
3	собеседование (устный или письменный опрос) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	собеседование (устный или письменный опрос) прошел на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Контрольная работа

Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля

1. Смоделируйте процесс «Увольнение» в нотации IDEF0 (используйте Microsoft Visio, набор элементов Блок схема -> Фигуры схемы IDEF0).

Описание процесса «Увольнение»

При увольнении сотрудник должен написать заявление об увольнении, завизировать его у непосредственного руководителя и отдать в отдел кадров для оформления приказа об увольнении. После этого он должен подписать обходной лист у членов уполномоченной комиссии. Затем сотрудник должен произвести расчеты в бухгалтерии, которой необходимы подписанный обходной лист и копия приказа об увольнении. После произведения расчетов сотрудник сдает обходной лист в отдел кадров, который оформляет (вносит соответствующие записи) и выдает трудовую книжку сотруднику. Выдача трудовой книжки фиксируется в книге учета хранения и выдачи трудовых книжек, в которой сотрудник должен поставить роспись о получении.

В модели необходимо учесть следующие нюансы:

увольнение сотрудника производится в соответствии с трудовым законодательством;

компания использует систему 1С конфигурации «Зарплата и кадры»;

обходные листы сдаются в архив;

трудовые книжки хранятся в сейфе.

2. Моделирование функции «Оформление и выдача трудовой книжки» в нотации DFD.

Функцию «Оформление и выдача трудовой книжки» смоделируйте в нотации DFD (используйте Microsoft Visio, набор элементов Программы и базы данных -> Программное обеспечение -> Гейн-Сарсон).

3. Моделирование процесса проведения конкурса в нотации BPMN

Смоделируйте процесс «Проведение конкурса» в нотации BPMN 2.0, используя Visio или ARIS, или аналогичные облачные сервисы

Описание процесса «проведение конкурса»

– Процесс «Проведение конкурса» представляет собой взаимодействие 2-х процессов – «Конкурс» и «Заявка».

– Процесс «Конкурс» размещает объявление о конкурсе, записывает информацию о конкурсе в базе данных конкурсов, с которой в дальнейшем будет сверяться процесс «Заявка», и впадает в спячку до окончания срока подачи заявлений на конкурс. После этого конкурс в базе данных помечается как закрытый.

– Каждая заявка, пришедшая на конкурс, инициирует запуск экземпляра процесса «Заявка». В общем случае мы можем проводить несколько конкурсов одновременно, поэтому данный процесс начинается с определения того, на какой собственно конкурс представлена заявка.

– Если конкурс, к которому относится заявка, успешно идентифицирован и является открытым, заявка проходит проверку на допуск к конкурсу. Если заявка прошла квалификацию, то она записывается в базу данных кандидатов, и процесс заявки переходит к ожиданию одного из двух сообщений: либо данная заявка победила в конкурсе, либо конкурс завершился и данная заявка в нем не победила.

– Сообщение о том, что заявка победила, процесс «Конкурс» отправляет по результатам определения лучшей из представленных заявок. В процессе «Заявка» возможны два варианта: если все идет штатно, мы заключаем соглашение с победителем, в процесс «Конкурс» шлется соответствующее сообщение, и он, в свою очередь, информирует остальных участников конкурса о том, что их заявка не стала победителем и предоставляет результаты для ознакомления. На этом процесс «Конкурс» успешно завершается.

– Если же соглашение по какой-то причине заключить не удастся, то процесс «Конкурс» вновь определяет победителя из оставшихся заявок. Если заявок больше не осталось (или не было изначально), то конкурс завершается без победителя.

4. Применение нотации BPMN при формировании требований к разработке и внедрению CRM-системы

Задание

Представьте себе, что вы бизнес-аналитик на проекте по разработке и внедрению CRM-системы в компанию N. Вам необходимо сформировать функциональные требования (что должна делать система), сгруппированные по функциональным областям, а также перечень функциональных ролей.

Смоделируйте диаграмму в нотации BPMN (можно в упрощенном варианте), которая могла бы вам в этом помочь. А также напишите обоснование, как именно диаграмма помогает.

5. Моделирование процесса оказания услуги в нотации EPC с использованием инструмента Visio

Смоделируйте процесс оказания услуги в нотации EPC, используя Visio (или аналогов)

Описание процесса

Для получения услуги клиент должен заполнить заявку на сайте поставщика услуги, выбрав вид услуги, желаемое время оказания и указав контактные данные. Работник регистратуры, работая в системе IBM Process Portal, проверяет заполненную заявку на корректность и, в случае правильного ее заполнения, формирует заказ, указывая дату и время оказания услуги. Каждый рабочий день компании-поставщика разделен на временные интервалы, которые заполняются заказами на получение услуг. Если все временные интервалы желаемой даты заняты, работник регистратуры ищет свободные интервалы на ближайшие даты. Помимо этого, если клиент указал в заявке корректный номер телефона, то при формировании заказа работник

регистратуры указывает в системе необходимость уведомления клиента по СМС (отправка уведомлений осуществляется через систему СМС-шлюз).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству контрольная работа

Шкала оценивания (интервал баллов) ²	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Тесты

1. Дайте определение понятию «бизнес-процесс».
 - а) иерархический справочник процессов со связями на операционном уровне (входы/выходы) и указанием ответственности;
 - б) устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая единожды реализуется для достижения конкретной цели с заданными ограничениям;
 - в) устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя.
2. Как различаются бизнес-процессы по отношению к клиентам бизнес-процессов?
 - а) потребительские и функциональные;
 - б) внешние и внутренние;
 - в) ориентированные на клиента и ориентированные на владельца процесса.
3. Как различаются бизнес-процессы по отношению к получению добавленной ценности?
 - а) основные и вспомогательные;
 - б) основные и дополнительные;
 - в) главные и второстепенные.
4. Как различаются бизнес-процессы по уровню глубины описания?
 - а) один процесс верхнего уровня и его различные представления;
 - б) процессы верхнего и нижнего уровней;
 - в) процессы верхнего уровня и их декомпозиция.

5. Кто является клиентом бизнес-процесса?
- а) субъект, который является функциональным подразделением этого же предприятия;
 - б) субъект (физическое, юридическое лицо, функциональное подразделение, другой процесс и т.д.), использующий результаты (выходы) процесса;
 - в) субъект (физическое и юридическое лицо), находящийся за пределами предприятия.
6. Можно ли вертикальный поток информации назвать процессом:
- а) да;
 - б) нет;
 - в) можно, но с учетом некоторых особенностей.
7. Дайте определение процессному подходу.
- а) применение для управления деятельностью и ресурсами организации информационных систем и технологий;
 - б) описание бизнес-процессов предприятия;
 - в) применение для управления деятельностью и ресурсами организации системы взаимосвязанных процессов.
8. Как используется «цикл Деминга» при внедрении процессного подхода?
- а) является основой;
 - б) важен для формирования процессного мышления руководителей;
 - в) важен для формирования процессного мышления сотрудников.
9. Перечислите ключевые моменты внедрения процессного подхода.
- а) описание бизнес-процессов и измерение их эффективности;
 - б) сертификация в независимых органах;
 - в) описание бизнес-процессов, распределение ответственности за их протекание, ввод показателей их эффективности, разработка регламентов, контроль.
10. Кто такие владельцы бизнес-процессов?
- а) ответственные, которые управляют процессами, отвечают за их результативность и обладают необходимыми ресурсами и полномочиями;
 - б) руководство предприятия;
 - в) исполнители, которые выполняют последовательность работ.
11. Что значит нотация описания бизнес-процессов?
- а) совокупность способов, при помощи которых бизнес-процессы и связи между ними представляются в виде блок-схемы;
 - б) математическая модель для количественного представления бизнес-процессов;

в) совокупность способов, при помощи которых бизнес-процессы и связи между ними представляются в виде модели.

12. Можно ли описывать бизнес-процессы предприятия при помощи стандартных блок-схем?

- а) да;
- б) нет;
- в) можно, но не в любом случае.

13. Что представляет собой модель «как есть»?

- а) это модель бизнес-процесса, построенная на основе субъективного видения бизнес-процесса, существующего в организации;
- б) это модель бизнес-процесса, построенная на основе объективного видения бизнес-процесса, существующего в организации;
- в) это модель бизнес-процесса, построенная на основе субъективного видения бизнес-процесса, которые мы бы хотели видеть в своей организации.

14. Существует ли оптимальная методология описания бизнес-процессов?

- а) да;
- б) нет;
- в) существует, но эта практика описания не признана мировой общественностью.

15. В каком году появилась методология серии IDEF?

- а) 40—60-е г. 20 в.;
- б) 70—80-е г. 20 в.;
- в) 90-е г. 20 в.

16. Что представляет собой анализ бизнес-процессов?

- а) это работа с графическими схемами процессов;
- б) это работа со всей доступной информацией о процессах, измерения показателей процессов, сравнительный анализ;
- в) это работа с графическими схемами процессов, а также со всей доступной информацией о процессах, измерения показателей процессов, сравнительный анализ и т.д.

17. На чем основаны методики качественного анализа процессов?

- а) анализ субъективных оценок процесса сотрудниками организации и внешними специалистами;
- б) визуальный анализ графических схем процессов;
- в) сбор, обработка и анализ статистической информации о процессах;
- г) сравнение процесса с некоторыми типовыми требованиями;
- д) все перечисленное.

18. Дайте определение понятию «функционально-стоимостной анализ».

а) метод определения стоимости и других характеристик изделий, услуг и потребителей, в основе которого лежит использование функций и ресурсов, задействованных в производстве, маркетинге, продаже, доставке, технической поддержке, оказании услуг, обслуживании клиентов, а также в обеспечении качества;

б) метод, который включает управление затратами на основе применения более точного отнесения затрат на процессы, процедуры, функции и продукцию;

в) метод стратегического планирования, заключающийся в выявлении сильных и слабых сторон процесса, возможностей его улучшения и угроз ухудшения.

19. Как представляется информация функционально-стоимостного анализа?

а) в виде системы стоимостных и временных показателей;

б) в виде показателей трудоемкости и трудозатрат;

в) в виде относительных показателей, характеризующих эффективность деятельности центров ответственности на предприятии;

г) все перечисленные виды.

20. Как осуществляется анализ процессов по отношению к типовым требованиям? Выберите неверное утверждение:

а) В настоящее время в мире нет специализированных стандартов, регламентирующих требования к бизнес-процессам.

б) МС ИСО 9001:2000 рекомендует использовать цикл PDCA (Plan-Do-Check-Act) Деминга.

в) Процесс организации невозможно анализировать с точки зрения удовлетворения некоторым требованиям.

г) Процесс должен включать известную схему управления по отклонениям: «планирование процесса — выполнение процесса — учет — контроль — принятие решений».

21. С какой целью следует проводить анализ бизнес-процессов?

а) для выбора правильной методологии моделирования бизнес-процессов;

б) для решения задачи оптимизации бизнес-процессов;

в) в рамках проведения анализа бизнес-архитектуры.

22. Что представляют собой показатели процесса?

а) числовые величины, характеризующие течение самого процесса и затраты на него;

б) числовые величины, характеризующие продукт (услугу) как результат выполнения процесса;

в) числовые величины, характеризующие степень удовлетворенности потребителя результатами процесса.

23. Существует ли наиболее значимый показатель бизнес-процесса?

а) да, это временные затраты;

б) да, это финансовые затраты;

в) нет, показатели будут отличаться в зависимости от предметной области;

г) нет, будет учитываться довольно обширный перечень показателей процесса.

24. Выберите три примера показателей качества процесса:

а) плановая степень дефектности/фактическая степень дефектности;

б) количество жалоб/общее количество клиентов;

в) плановая стоимость процесса/фактическая стоимость процесса;

г) среднее время выполнения процесса/среднее время выполнения процесса у конкурента;

д) наличие рекламаций процесса/наличие рекламаций процесса конкурента.

25. Почему качественные показатели не являются значимыми для оценки процессов?

а) потому что на основе данных показателей невозможно принимать обоснованные управленческие решения (они субъективны);

б) потому что их сложнее понять, чем количественные показатели;

в) нет верного ответа.

26. Что такое ландшафт процессов?

а) Ландшафт процессов представляет собой обзор существующих форм организации процессов. В ландшафте процессов представлены те процессы, которые, с одной стороны, реализуют пользу и добавленную ценность для клиента, а с другой стороны – все процессы, которые позволяют управлять производительностью работ для клиента, поддерживать ее и улучшать.

б) Ландшафт процессов представляет собой обзор видов работ предприятия. В ландшафте процессов, с одной стороны, представлены те процессы, которые нужны предприятию, чтобы обеспечить всех руководителей пониманием своих задач, с другой стороны – все процессы, которые направлены на разъяснение задач сотрудникам.

в) Ландшафт процессов представляет собой обзор последовательности видов деятельности сотрудников. В ландшафте процессов представлены те процессы, которые, с одной стороны, предприятие определяет для своих сотрудников, чтобы обеспечить их правильную занятость, с другой стороны – для руководителей, чтобы те правильно понимали свою руководящую роль.

27. Как следует формулировать название процесса?

а) следует обратить внимание на определение названия процесса и его обозначение. Здесь рекомендуется комбинация из назывных предложений, чтобы уже в самом названии подчеркнуть, что мы имеем дело с определенной терминологией.

б) следует обратить внимание на определение названия процесса и его обозначение. Здесь рекомендуется комбинация из существительного и глагола для того, чтобы уже в самом названии подчеркнуть процессный характер – например, «Управлять реализацией продукции».

в) следует обратить внимание на определение названия процесса и его обозначение. Здесь рекомендуется уточнить название процесса у руководителя, так как исключительно он определяет, что мы должны делать по процессу.

28. Что такое процессы управления, процессы менеджмента?

а) это те процессы, которые должны реализовывать руководители среднего звена после получения задания от высшего руководства компании.

б) это те процессы, которые служат стратегической ориентации организации либо образуют структурные рамки и относятся к области ответственности руководства.

в) это те процессы, которые обеспечивают управление сотрудниками компании.

29. Что такое бизнес-процессы, процессы менеджмента?

а) это процессы, при помощи которых осуществляются расчеты с клиентами.

б) это процессы, которые позволяют наладить деловые отношения с поставщиками.

в) это процессы, реализация которых служит повышению ценности для клиента в рамках производства продукции и оказания услуг.

30. Что такое процессы поддержки?

а) это процессы, которые служат для обеспечения понимания сотрудниками своих задач.

б) это процессы, которые служат для поддержки других процессов в целях обеспечения безупречного выполнения производственных заданий и выполнения задач по процессам.

в) это процессы, которые служат для того, чтобы руководители могли пояснить сотрудникам, что они должны делать в той или иной ситуации, т.е. могли бы поддержать сотрудников советом.

31. Что такое процессы измерения анализа и улучшения?

а) это те процессы, которые служат для измерения, контроля и постоянного улучшения процессов, системы управления, а также продукции либо услуг.

б) это те процессы, которые служат для измерения, насколько тот или иной процесс удовлетворяет поставленным требованиям.

в) это те процессы, которые служат для измерения руководителям процента выполнения задач сотрудниками.

32. Для чего служит процессно-ориентированная система управления предприятием?

а) служит инструментом успешного руководства предприятием в диапазоне задач между определением и выполнением требований клиентов, возвратом вложенного собственниками капитала, закупками ресурсов, выполнением стандартов, законодательных предписаний государства, давлением конкуренции и т. д.

б) служит для определения потребностей руководителей в управленческих навыках, в выполнении ими поставленных на уровне высшего руководства задач и оплаты выполнения этих задач и т. д.

в) служит для определения потребностей сотрудников в правильной организации работы, приложенных ими усилий и вознаграждения за них и т. д.

33. Определитесь, как должен быть структурирован процесс по состоянию «как должно быть».

а) руководитель процесса, задачи процесса, границы компетенции руководителя, его действия в рабочей обстановке, распоряжения, которые руководитель должен давать своим сотрудникам, и т. д.

б) сотрудник процесса, его цели, границы его задач, действия сотрудника в отсутствие руководителя и т. д.

в) название процесса, собственник процесса, цели процесса, рамки процесса (начало и конец процесса), последовательность действий по процессу, ответственность по процессу, регламентирующие документы по процессу, записи (свидетельства) качественного выполнения процесса, требования по процессу, акторы процесса и т. д.

34. Что следует учитывать при реализации процесса, и кто должен нести за это ответственность?

а) следует учитывать взаимосвязь руководителя с сотрудниками, ответственный за процесс сотрудник имеет всю полноту власти, чтобы правильно выполнять процесс.

б) следует учитывать, с одной стороны, задачи в рамках описания процесса, а с другой – установленные цели по процессу; ответственный за процесс собственник процесса в этом плане несет всю полноту ответственности и должен при необходимости оказывать на процесс управленческое воздействие.

в) следует учитывать взаимосвязь сотрудников с руководителем, ответственный за процесс руководитель имеет власть, чтобы корректировать процесс.

35. Что такое на практике процессный подход?

а) Ежедневная работа по процессу, наблюдения, измерения, мониторинг процесса, сравнение описанного «события» процесса с его реализацией в жизни – это и есть процессный подход на практике.

б) Ежедневный анализ процесса, его оценка, управление им, анализ блок-схемы и практики – это и есть процессный подход на практике.

в) Ежедневное участие в совещаниях по процессу, пересмотр должностных инструкций, сравнение инструкций с жизнью – это и есть процессный подход на практике.

36. Что следует делать, чтобы осуществлять мониторинг процессов?

а) Если для процесса согласовываются задачи, то следует осуществлять их контроль, через определенные периоды времени следует повторно осуществлять контроль процессов.

б) Если для процесса согласовываются цели, то следует осуществлять мониторинг достижения целей; через определенные периоды времени следует повторно устанавливать целевые значения и задачи по конкретным процессам.

в) Если для процесса согласовываются заданные режимы работы, то следует следить за этими режимами, через определенные периоды времени нужно повторно рассмотреть заданные режимы работы.

37. Назовите преимущества организационно зрелой компании, работающей в режиме процессно-ориентированной системы управления.

а) Повышение роли руководителей; определение недостатков; определение задач сотрудников; создание хороших взаимоотношений; определение уровня регулирования взаимоотношений; повышение работоспособности руководителей; умение сотрудников анализировать свою работу; улучшение взаимодействия с другими предприятиями.

б) Повышение роли сотрудников; определение потерь; определение задач руководителей; создание благоприятных взаимоотношений; определение уровня коммуникации; повышение работоспособности сотрудников; умение руководителей анализировать процессы; улучшение взаимодействия с другими фирмами.

в) Повышение прозрачности хода рабочих операций и прозрачности с точки зрения затрат: затраты на качество – затраты на не качество; однозначное определение компетенции и ответственности; создание внутренних взаимоотношений «клиент – поставщик», например, определение соглашения по уровню сервиса между подразделениями; повышение производительности сотрудников компании за счет постоянного улучшения процессов; измеримость и контролируемость производительности по процессам; осязаемая ориентация процессов предприятия на клиента; повышение мотивации сотрудников за счет предоставления им возможности определять и структурировать свои процессы.

38. DFD - это:

- а) SADT-диаграмма
- б) диаграмма «Сущность-связь»
- в) диаграмма потоков данных
- г) диаграмма потоков работ

39. Авторы концепции реинжиниринга

- а) М.Хаммер и Д.Чампи
- б) А.Маслоу и МакКлелланд
- в) Н.Абдикеев и Т.Данько
- г) Р.Салмон и Д.Голдсмит

40. Бизнес-моделирование – это

- а) связанный набор повторяемых действий (функций), которые преобразуют исходный материал и/или информацию в конечный продукт (услугу) в соответствии с определёнными критериями
- б) специфический тип работы, выполняемой над продуктами или услугами по мере их продвижения в бизнес-процессе
- в) формализованное описание, отражающее реально существующую или предполагаемую деятельность предприятия
- г) современная методика, применяемая в управлении компанией

41. Бизнес-процесс – это ...

- а) процесс реализации продукции на рынке
- б) совокупность действий по выпуску продукции
- в) создание в рамках предприятия конкурентоспособной продукции
- г) создание в рамках предприятия ценности для потребителя

42. Бизнес-процесс – это ...

- а) повторяющиеся действия по преобразованию требований потребителя в нужную ему продукцию
- б) процесс выпуска продукции от «входа» до «выхода»
- в) процесс выпуска высококорентабельной продукции
- г) процесс выпуска конкурентоспособной продукции

43. Бизнес-процесс – это:

- а) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходные результаты, которые имеют ценность для конкретного результата
- б) совокупность работ, в ходе выполнения которых, при использовании ресурсов, создается выходной результат, имеющий ценность для потребителя
- в) совокупность последовательных действий, направленных на достижение определенных результатов

44. Бизнес-процесс «Координация работ в отделе кредитования физических лиц»:

- а) Вспомогательный
- б) Управления
- в) Основной

45. Бизнес-процесс «Предоставление услуги по кредитованию физических лиц» относится:

- а) Управления
- б) Основной
- в) Вспомогательный

46. Бизнес-процесс «Учет банковских операций»:

- а) Управления
- б) Вспомогательный
- в) Основной

47. Бизнес-процессы классифицируются:

- а) Управления
- б) Вспомогательный, Управления
- в) Основной, Вспомогательный
- г) Основной, Вспомогательный, Управления

48. Важный фактор успеха (или провала) реинжиниринга

- а) наличие ресурсов организации на осуществление реинжиниринга
- б) высокий уровень технологического развития организации
- в) настроенность персонала на решительную и быструю перестройку
- г) своевременные и планомерные действия менеджмента

49. Владелец бизнес-процесса:

- а) отвечает за результативность, эффективность и возобновляемость БП
- б) отвечает за координацию действий и согласовывает интересы исполнителей БП
- в) отвечает за своевременную адаптацию и реорганизацию БП

50. Вход выход бизнес-процесса это:

- а) Сырье
- б) Формы документов
- в) Ресурс на основании, которого инициализируется бизнес-процесс

51. Главным преимуществом, которым обладает бизнес-моделирование, является

- а) визуальное представление бизнес-процессов организации с использованием общепринятых стандартов
- б) возможность качественного изменения функциональности

в) выделение существенных характеристик объектов, отличающих его от других видов объектов в моделируемой системе;

52. Диаграммы потоков данных (DFD) представляет собой

а) изображение причинно-следственных связей между ситуациями и событиями в понятной эксперту форме

б) совокупность, единой системы классификации и кодирования информации, унифицированных систем документации, схем информационных потоков, циркулирующих в организации

в) описание процессов, связанных с получением и обработкой внешней информации

г) совокупность правил и процедур, предназначенных для построения функциональной модели объекта какой-либо предметной области

53. Для того чтобы показать ветвления логической схемы моделируемого процесса и альтернативные пути развития процесса, используются

а) семафоры

б) перекрестки

в) светофоры

54. Исполнитель бизнес-процесса это:

а) Человеческий ресурс

б) Поставщик

в) Оборудование

55. К бизнес-процессам управления относятся:

а) Процессы, не касаются напрямую основного продукта/услуги

б) Процессы, которые задают цели и критерии

в) Процессы, которые координируют все процессы

56. К вспомогательным бизнес-процессам относятся:

а) Процессы, добавляющие стоимость продукту/услуге

б) Процессы, которые не касаются напрямую основного продукта/услуги

в) Результат по процессу получает внешний потребитель

57. К основным бизнес-процессам относятся:

а) Результат по процессу, который получает внешний потребитель

б) Процессы, не касаются напрямую основного продукта/услуги

в) Процессы, добавляющие ценность продукту/услуге

58. Какие из перечисленных показателей относятся к качественным показателям анализа бизнес-процессов:

а) анализ входов-выходов

- б) степень выполнения требований потребителя
- в) степень соответствия мировым образцам

59. Какие из перечисленных показателей относятся к количественным показателям анализа бизнес-процессов:

- а) объем производства в денежном выражении
- б) величина дебиторской задолженности потребителя
- в) затраты на брак

60. Концепция «реорганизации предприятия» означает ...

- а) изменение структуры власти
- б) разделение предприятия на ряд взаимосвязанных самостоятельных структур
- в) совершенствование организационной структуры
- г) реструктуризацию всей деятельности

61. Методами качественного анализа бизнес-процессов является:

- а) сравнение с требованиями
- б) ABC-метод
- в) анализ графических схем
- г) субъективное оценивание
- д) имитационное моделирование

62. Методами количественного анализа бизнес-процессов является:

- а) имитационное моделирование, ABC-метод
- б) субъективное оценивание
- в) сравнение с требованиями
- г) анализ графических схем

63. Нотация IDEF3 используется для представления

- а) отдельных функций
- б) бизнес-процессов
- в) структуры базы данных
- г) потоков данных

64. Оптимизация бизнес процессов – это

- а) процесс создания модели распространения информации, используемой на предприятии
- б) процесс модификации системы для улучшения её эффективности
- в) способность объектов сохранять требуемые свойства, безотказно действовать, выполнять предназначенные функции в течение заданного срока

65. Основа реинжиниринга

- а) ситуационный подход
- б) системный подход

- в) функциональный подход
- г) процессный подход

66. Основой модели IDEF3 служит

- а) цель моделирования;
- б) точка зрения;
- в) сценарий;
- г) глубина и ширина модели

67. Перекресток ветвления (Fan-out Junction)

а) узел, в котором единственная входящая в него стрелка ветвится, показывая, что работы, следующие за перекрестком, выполняются параллельно или альтернативно.

б) узел, собирающий множество стрелок в одну, указывая на необходимость условия завершения работ-источников стрелок для продолжения процесса;

68. Проект реинжиниринга предприятия предполагает построение моделей двух видов ...

- а) «как есть» и «как должно быть»
- б) «в чем суть проблемы» и «как мы ее будем решать»
- в) «наше место на рынке» и «наша стратегия»
- г) «наша стратегическая цель» и «способы ее достижения»

69. Реинжиниринг – это ...

а) коренная реструктуризация и полное изменение стратегии деятельности

б) переход на новый уровень технологического развития и смена рынков

в) формирование стратегических альянсов и перепрофилирование деятельности организации

г) фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов

70. Стандарт IDEF0 представляет собой

а) совокупность правил и процедур, предназначенных для построения функциональной модели объекта какой-либо предметной области

б) изображение причинно-следственных связей между ситуациями и событиями в понятной эксперту форме

в) описание процессов, связанных с получением и обработкой внешней информации

71. Сущность регламентов бизнес-процессов:

а) описывает порядок действий отдельных исполнителей при реализации БП

б) описывают общепризнанные способы выполнения соответствующих процессов

в) описывает процессы взаимодействия исполнителей

72. Сценарием называется

а) совокупность правил и процедур, предназначенных для построения функциональной модели объекта какой-либо предметной области

б) описание последовательности изменения свойств объекта в рамках рассматриваемого процесса

в) процесс модификации системы для улучшения её эффективности

73. У бизнес-процесса должен быть:

а) вход, выход

б) выход

в) исполнитель, вход, выход

г) вход, выход, исполнитель, владелец

д) исполнитель, владелец

74. Целью моделирования является

а) описание процессов, связанных с получением и обработкой внешней информации

б) изображение причинно-следственных связей между ситуациями и событиями в понятной эксперту форме

в) систематизация знаний о компании и её бизнес-процессах в наглядной графической форме более удобной для аналитической обработки полученной информации

75. Эффективность бизнес процесса – это

а) возможность качественного изменения функциональности

б) совокупность правил и процедур, предназначенных для построения функциональной модели объекта какой-либо предметной области

в) отношение полезных конечных результатов бизнес процесса к затраченным на его исполнение ресурсам

г) описание процессов, связанных с получением и обработкой внешней информации

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству тесты

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% тестов)
4	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% тестов)

3	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% тестов)
2	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% тестов)

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

Вопросы к экзамену

1. Функциональное управление организацией
2. Функционально-ориентированная организация
3. Процессный подход
4. Управленческие циклы
5. Бизнес-процесс
6. Процессное управление организацией
7. Организация как система
8. Системный анализ организации
9. Структурные методы анализа систем
10. Определение бизнес-процесса
11. Документирование и описание процессов
12. Поставщики и потребители потоков процесса
13. Мониторинг и измерение процессов
14. Моделирование деятельности организации
15. Методологии описания бизнес-процессов организации
16. Нотация IDEF0
17. Нотации Процесс и Процедура
18. Нотация BPMN
19. Нотация EPC
20. Средства моделирования бизнес-процессов
21. Программные продукты для моделирования бизнес-процессов
22. Зарубежные программные продукты бизнес-моделирования
23. Российские программные продукты бизнес-моделирования
24. Система бизнес-моделирования Business Studio
25. Решаемые задачи Business Studio
26. Ключевые преимущества Business Studio
27. Классификация моделей организации
28. Предметные области моделирования бизнес-процессов
29. Описание бизнес-процессов
30. Описание организационной структуры организации
31. Описание компетенции и полномочий
32. Описание носителей информации
33. Описание продуктов/услуг и ресурсов организации
34. Описание материальных ресурсов
35. Описание технических ресурсов
36. Описание информационных ресурсов

37. Описание целей
38. Описание данных
39. Описание, анализ и совершенствование процессов
40. Анализ бизнес-процессов
41. Анализ характеристик процесса
42. Анализ динамики процесса
43. Анализ ресурсного окружения процессов
44. Анализ рисков процесса
45. Анализ результатов аттестации и аудита процессов
46. Контроллинг процессов
47. Мониторинг процессов
48. Соотношение контроллинга и мониторинга процессов
49. Меры показателей процессов
50. Меры результата и меры процесса

Критерии и шкала оценивания по экзамену

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)