

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ**  
**УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»**  
**(ТУСУР)**



**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

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

Владелец: Семенов Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Управление бизнес-процессами**

Уровень образования: **высшее образование - магистратура**  
Направление подготовки / специальность: **38.04.02 Менеджмент**  
Направленность (профиль) / специализация: **Управление бизнесом**  
Форма обучения: **очная**  
Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**  
Кафедра: **Менеджмента, Кафедра менеджмента**  
Курс: **1, 2**  
Семестр: **2, 3**  
Учебный план набора 2020 года

**Распределение рабочего времени**

№	Виды учебной деятельности	2 семестр	3 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	36	часов
2	Практические занятия	26	26	52	часов
3	Всего аудиторных занятий	44	44	88	часов
4	Самостоятельная работа	136	28	164	часов
5	Всего (без экзамена)	180	72	252	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	72	часов
7	Общая трудоемкость	216	108	324	часов
		6.0	3.0	9.0	З.Е.

Экзамен: 2, 3 семестр

Томск

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.04.02 Менеджмент, утвержденного 30.03.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Разработчики:

доцент каф. Управления инноваци-  
ями

\_\_\_\_\_ Е. П. Губин

Ст. преподаватель каф. менеджмен-  
та

\_\_\_\_\_ С. В. Бочанова

Заведующий обеспечивающей каф.  
Менеджмента

\_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ЭФ

\_\_\_\_\_ А. В. Богомолова

Заведующий выпускающей каф.  
Менеджмента

\_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Эксперты:

Доцент кафедры менеджмента

\_\_\_\_\_ Т. Д. Санникова

Профессор кафедры менеджмента

\_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

освоение студентами знаний и приобретение ими практических навыков применения процессного подхода к управлению производственными, социальными, информационными системами и сопутствующими им системами менеджмента качества (СМК)

### 1.2. Задачи дисциплины

- формирование знания основных положений управления процессами, места процессного подхода в ряду других методологий, используемых в производственных, информационных, социальных системах;
- приобретение навыков идентификации процессов, моделирования процессов, измерения характеристик процессов, управления процессами с целью улучшения качества продуктов, работ, услуг;
- формирование навыков исследования производственных процессов с целью выявления производительных действий и потерь;
- формирование навыков организации действий, необходимых для обеспечения эффективной работы системы управления качеством;
- формирование навыков проектирования процессов с целью разработки системы управления качеством.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление бизнес-процессами» (Б1.В.ДВ.1.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Теория организации и организационное поведение.

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты, Преддипломная практика.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ПК-1 способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями;
- ПК-8 способностью обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** сущность понятия бизнес-процесса и принципы организации системы управления на предприятии на основе процессного подхода; методы и подходы к практической реализации системы управления бизнес-процессами предприятия; основные этапы и задачи цикла совершенствования бизнес-процессов; принципы и инструменты моделирования и анализа бизнес-процессов; методы и технологии инжиниринга и реинжиниринга бизнес-процессов; основные возможности и инструментарий(ППП) автоматизации системы управления бизнес-процессами.
- **уметь** анализировать производственные ситуации по организации деятельности предприятия и управлению процессами; моделировать процессы деятельности организации, бизнес-процессы, процессы управления; создавать графическое описание бизнес-процессов с помощью методологий IDEF0, IDEF3, DFD, ARIS; управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями; обосновывать актуальность, и практическую значимость избранной темы исследования
- **владеть** технологиями проектирования регламента бизнес-процессов предприятия; инструментальными средствами и методиками моделирования, описания и анализа бизнес-процессов.

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 9.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		2 семестр	3 семестр
Аудиторные занятия (всего)	88	44	44
Лекции	36	18	18
Практические занятия	52	26	26
Самостоятельная работа (всего)	164	136	28
Проработка лекционного материала	62	50	12
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	102	86	16
Всего (без экзамена)	252	180	72
Подготовка и сдача экзамена	72	36	36
Общая трудоемкость, ч	324	216	108
Зачетные Единицы	9.0	6.0	3.0

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
<b>2 семестр</b>					
1 Основные понятия процессного, системного, ситуационного подходов к управлению процессами и системами.	6	8	36	50	ПК-1
2 Идентификация процессов	6	8	36	50	ПК-1, ПК-8
3 Технологии описания бизнес-процессов.	6	10	64	80	ПК-1, ПК-8
Итого за семестр	18	26	136	180	
<b>3 семестр</b>					
4 . Проектирование (инжиниринг) бизнес-процессов	6	0	6	12	ПК-1, ПК-8
5 Реинжиниринг бизнес-процессов	3	0	6	9	ПК-1, ПК-8
6 Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов	3	0	6	9	ПК-1
7 Моделирование бизнес-процессов	6	26	10	42	ПК-1, ПК-8
Итого за семестр	18	26	28	72	
Итого	36	52	164	252	

## 5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
2 семестр			
1 Основные понятия процессного, системного, ситуационного подходов к управлению процессами и системами.	Методологические подходы к организации бизнес-систем и систем управления. Функциональная, структурная, процессная и проектная организация бизнес – систем. Их взаимосвязь и взаимодействие. Процессный подход к управлению. Организационные формы компаний, основанные на управлении бизнес-процессами: матричные структуры, технологии рабочих потоков, логистические цепочки, виртуальные предприятия. Процессная методология и проблемы управления бизнес-системами, качеством продуктов, работ, услуг.	6	ПК-1
	Итого	6	
2 Идентификация процессов	Понятие и проблемы идентификации процессов деятельности. Идентификация процессов в производственных, социальных, информационных системах. Понятие системы процессов. Процессы жизненного цикла продукта, услуги. Процессы производства, управления, измерения. Бизнес-процессы и системы. Основные процессы, вспомогательные процессы, процессы управления. Сквозные (межфункциональные) процессы. Декомпозиция процессов. Классификация процессов. Правила выделения процессов организации.	6	ПК-1, ПК-8
	Итого	6	
3 Технологии описания бизнес-процессов.	Понятие и классификация моделей. Роль процессов моделирования в исследованиях, проектировании, разработке системы управления, производстве, продвижении, реализации продукта (услуги). Цели описания бизнес-процессов. Способы описания БП. Основные объекты моделирования бизнес-процессов. Обязательное содержание модели бизнес-процесса. Алгоритм моделирования БП. Функциональная и операционная структура процесса. Функционально-ролевая структура процесса. Табличное, блок-схемное представление описания бизнес-процесса.	6	ПК-1, ПК-8
	Итого	6	

Итого за семестр		18	
3 семестр			
4 . Проектирование (инжиниринг) бизнес-процессов	Анализ и совершенствование деятельности организации. Матричное описание бизнес-процессов в модели деятельности «Как Есть». Регламентационная база проектирования бизнес-процесса. Бенчмаркинг в проектировании бизнес-процессов. Построение системы показателей процесса. Технологии BPM, WfM, SOA. Разработка и выполнение корректирующих и предупреждающих мероприятий при управлении процессом	6	ПК-1
	Итого	6	
5 Реинжиниринг бизнес-процессов	Типы изменений в организации. Технология постоянного совершенствования бизнес-процессов в организации. Технология реинжиниринга бизнес-процессов в организации. Принципы совершенствования и реинжиниринга бизнес-процессов. Организация проекта по описанию бизнес-процессов. Организационная структура проекта по улучшению бизнес-процесса. Показатели совершенствования и реинжиниринге бизнес-процессов.	3	ПК-1, ПК-8
	Итого	3	
6 Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов	Проблемы проведения ФСА бизнес-процессов. Определение, классификация и выявление основных элементов затрат бизнес-процессов различных типов. Пооперационное исчисление затрат. Динамика структуры затрат по реализации бизнес-процессов. Пооперационный способ калькулирования затрат по реализации бизнес-процессов. Использование результатов ФСА в реинжиниринге бизнес-процессов	3	ПК-1
	Итого	3	
7 Моделирование бизнес-процессов	Нотация – язык создания и представления модели процесса (системы процессов), инструмент управления процессом. CASE-системы для моделирования бизнес-процессов. Концептуальные положения методологии IDEF. Диаграммы IDEF0, их декомпозиция. Свойства диаграмм. Отношение блоков на диаграммах IDEF0. Правила построения диаграмм IDEF0.	6	ПК-1, ПК-8
	Итого	6	
Итого за семестр		18	

Итого	36	
-------	----	--

### 5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин						
	1	2	3	4	5	6	7
Предшествующие дисциплины							
1 Теория организации и организационное поведение	+	+	+				+
Последующие дисциплины							
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты	+	+	+	+	+	+	+
2 Преддипломная практика				+	+	+	+

### 5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ПК-1	+	+	+	Отчет по индивидуальному заданию, Экзамен, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ПК-8	+	+	+	Отчет по индивидуальному заданию, Экзамен, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест

### 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

### 7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

### 8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
2 семестр			
1 Основные понятия процессного, системного,	Этапы выполнения проекта «Моделирование и реинжиниринг бизнес-процесса». Этап 1. Характеристика органи-	8	ПК-1

ситуационного подходов к управлению процессами и системами.	защиты Этап 2. Характеристика содержания предметной деятельности (бизнес-процесса)		
	Итого	8	
2 Идентификация процессов	Этапы выполнения проекта «Моделирование и реинжиниринг бизнес- процесса». Этап 3. Диагностика бизнес-процесса	8	ПК-1
	Итого	8	
3 Технологии описания бизнес-процессов.	Этапы выполнения проекта «Моделирование и реинжиниринг бизнес- процесса». Этап 4. Моделирование существующего бизнес- процесса «Как есть». Этап 5. Оценка оптимальности бизнес-процесса.	10	ПК-1
	Итого	10	
Итого за семестр		26	
<b>3 семестр</b>			
7 Моделирование бизнес-процессов	Этапы выполнения проекта «Моделирование и реинжиниринг бизнес- процесса». Этап 6. Реинжиниринг бизнес-процесса. Разработка и обоснование предложений по совершенствованию бизнес-процесса. Разработка модели бизнес-процесса «Как надо». Разработка программы, плана мероприятий по внедрению новой модели бизнес-процесса.	26	ПК-1, ПК-8
	Итого	26	
Итого за семестр		26	
Итого		52	

### **9. Самостоятельная работа**

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
<b>2 семестр</b>				
1 Основные понятия процессного, системного, ситуационного подходов к управлению процессами и системами.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	24	ПК-1	Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	12		
	Итого	36		
2 Идентификация процессов	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	24	ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятии



	Проработка лекционного материала	12		тиях, Отчет по индивидуальному заданию, Тест, Экзамен
	Итого	36		
3 Технологии описания бизнес-процессов.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	38	ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Отчет по индивидуальному заданию, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	26		
	Итого	64		
Итого за семестр		136		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
3 семестр				
4 . Проектирование (инжиниринг) бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ПК-1, ПК-8	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	6		
5 Реинжиниринг бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	6		
6 Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	6		
7 Моделирование бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	7	ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	10		
Итого за семестр		28		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		236		

## 10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

## 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

### 11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
<b>2 семестр</b>				
Выступление (доклад) на занятии	5	5	5	15
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Отчет по индивидуальному заданию	5	10	10	25
Тест	5	5	5	15
Итого максимум за период	20	25	25	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	20	45	70	100
<b>3 семестр</b>				
Выступление (доклад) на занятии	5	5	5	15
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Отчет по индивидуальному заданию	5	10	10	25
Тест	5	5	5	15
Итого максимум за период	20	25	25	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	20	45	70	100

### 11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

### 11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
65 - 69		
3 (удовлетворительно) (зачтено)	60 - 64	E (посредственно)
	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

## 12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 12.1. Основная литература

1. Реинжиниринг бизнес-процессов : Учебное пособие для вузов / Б. А. Железко, Т. А. Ермакова, Л. П. Володько ; ред. : Б. А. Железко. - Минск : Книжный Дом, 2006 ; Минск : Мисанта, 2006. - 213[3] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)

2. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05048-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/469152> (дата обращения: 07.07.2021).

3. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09385-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/475174> (дата обращения: 07.07.2021).

### 12.2. Дополнительная литература

1. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами [Электронный ресурс]: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/469128> (дата обращения: 07.07.2021).

2. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/468913> (дата обращения: 07.07.2021).

### 12.3. Учебно-методические пособия

#### 12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Управление бизнес-процессами [Электронный ресурс]: Методические рекомендации по проведению практических занятий и самостоятельной работы / Е. П. Губин - 2018. 14 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8520> (дата обращения: 07.07.2021).

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

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

**Для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

**12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Дополнительно к профессиональным базам данных рекомендуется использовать информационные, справочные и нормативные базы данных <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>

**13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение**

**13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины**

**13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий**

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

**13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий**

Вычислительная лаборатория / Компьютерный класс  
учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 505 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- ПЭВМ DX6100M (9 шт.);
- ПЭВМ INTEL CORE 2 DUO (6 шт.);
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Google Chrome
- Microsoft Windows 7 Pro
- OpenOffice

**13.1.3. 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, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

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

### **13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

## **14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

### **14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации**

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

#### **14.1.1. Тестовые задания**

1. Бизнес-процесс это:

- преобразование входов в выходы.
- совокупность функций различных взаимодействующих отделов, представленная в виде графической схемы.

- цепочка работ, последовательно выполняемых сотрудниками организации.

- деятельность, преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для клиента.

2. Владелец бизнес-процесса это:

- должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении ресурсы, управляет ходом бизнес-процесса и несет ответственность за результаты и эффективность бизнес-процесса

- сотрудник, отвечающий за бизнес-процесс

- коллегиальный орган управления процессом

- подразделение, в котором преимущественно выполняется процесс

3. Показатели бизнес-процесса это:

- КРІ бизнес-процесса.

- количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие результативность и эффективность выполнения бизнес-процесса.

- стоимостные показатели бизнес-процесса.

- цели выполнения процесса.

4. Матрица ответственности бизнес-процесса это:

- документ, определяющий состав участников процесса.

- таблица, описывающая ответственность участников процесса за выполнение частей процесса.

- список участников процесса с указанием ответственных.
  - таблица, содержащая перечень функций процесса.
5. Регламент бизнес-процесса это:
- документ, определяющий технологию выполнения бизнес-процесса
  - документ, определяющий требования к результатам, порядку управления и выполнения, ресурсам и входам процесса
  - список всех операций процесса
  - графическая схема бизнес-процесса
6. Система бизнес-процессов организации должна охватывать:
- основные процессы, создающие ценность для клиента.
  - всю деятельность организации
  - 3-5 важнейших сквозных процессов организации.
  - все процессы, требуемые по ISO 9001:2000.
7. Сквозной или межфункциональный бизнес-процесс это:
- цепочка работ от входа до выхода из организации
  - совокупность различных видов деятельности, выполняемых в различных подразделениях, преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для клиентов организации
  - совокупность функций различных отделов организации, выделенная по определенному признаку
  - технология изготовления продукта
8. Основные бизнес-процессы это:
- процессы, наиболее важные для организации.
  - процессы, связанные с материальным производством.
  - процессы, участвующие в создании ценности для клиентов организации.
  - процессы верхнего уровня.
9. Вспомогательные бизнес-процессы это:
- процессы, не связанные с материальным производством.
  - процессы, обеспечивающие основные процессы ресурсами.
  - процессы, второстепенные по значимости.
  - процессы администрирования.
10. За каждый бизнес-процесс в системе процессов организации:
- может отвечать несколько руководителей.
  - отвечает неформальный лидер команды процесса.
  - может никто не отвечать, но важно, чтобы руководство организации получало информацию о ходе и результатах процесса.
  - должен отвечать один владелец процесса.
11. В одном структурном подразделении можно выделить:
- несколько бизнес-процессов уровня подразделения (не более 7).
  - неограниченное количество процессов.
  - один бизнес-процесс, совпадающий с границами этого структурного подразделения.
  - административные и основные процессы.
12. Для каждого бизнес-процесса в сети процессов организации должны быть:
- определены формы отчетности по процессу.
  - определены клиенты процесса и показатели результативности.
  - определены выходы/клиенты, входы/поставщики, технология выполнения, ресурсы, порядок управления процессом.
  - определены моменты начала и завершения процесса.
13. Что значит описать бизнес-процесс?
- составить таблицу операций процесса
  - в положении о подразделении указать перечень функций процесса
  - описать входы/выходы, технологию, ресурсы и порядок управления процессом
  - разработать графическую схему выполнения процесса
14. Эффективность бизнес-процесса это:
- отношение фактического результата выполнения процесса к затраченным на его получение

ние ресурсам.

- сумма затрат на обеспечение качества, отнесенная к общим затратам на выполнение процесса.

- процент дефектов продукции.
- себестоимость единицы изделия.

15. Результативность бизнес-процесса это:

- среднее время выполнения процесса.
- отношение фактического результата выполнения процесса к запланированному.
- производительность процесса.
- соответствие результатов деятельности процесса целям организации.

16. При описании бизнес-процессов нужно добиваться:

- 100%-ого соответствия реальной деятельности до самого детального уровня рассмотрения.
- удовлетворения пожеланий вышестоящего руководителя.
- заданного уровня подробности и достоверности описания.
- полного соответствия требуемой форме шаблона регламента процесса и заданной детальности описания.

ности описания.

17. Описание бизнес-процессов организации необходимо для:

- последующей регламентации процессов, анализа и реорганизации, управления процессами.

- убеждения руководства организации в необходимости приобретения ERP-системы.
- проведения реинжиниринга бизнес-процессов
- реструктуризации бизнеса.

18. Описание бизнес-процессов в организации должно осуществляться:

- отдельным, специально выделенным подразделением небольшой численности.
- внешними консультантами.
- менеджером по качеству и его сотрудниками.
- рабочими группами по каждому процессу, работающими под управлением владельцев процессов и описывающими процесс при помощи шаблона.

19. Методика описания бизнес-процессов должна включать:

- требования к структуре и формам представления информации о ходе и результатах процесса, порядок описания процесса.

- базовые требования стандартов моделирования, например IDEF0.
- перечень всех процессов организации.
- детальное описание всех нюансов моделирования бизнес-процессов при помощи нотаций.

20. Как описывать бизнес-процессы?

- составить перечень функций, входящих в каждый сквозной процесс.
- начиная описание с процессов верхнего уровня, а затем осуществляя детализацию до заданного уровня («сверху-вниз»).
- путем составления перечня функций, выполняемых во всех подразделениях.
- с нижнего уровня - работ, выполняемых отдельными исполнителями («снизу-вверх»).

#### **14.1.2. Экзаменационные вопросы**

1. Процессный подход в управлении организацией.
2. Структура бизнес-процессов организации.
3. Формирование функциональной структуры организации.
4. Регламентация бизнес-процессов организации.
5. Способы описания бизнес-процессов.
6. Алгоритм моделирования бизнес-процессов.
7. Функционально-ролевая структура процесса.
8. Табличное, блок-схемное представление описания бизнес-процесса
9. CASE-системы для моделирования бизнес-процессов.
10. Правила построения диаграмм IDEF0.
11. Спецификация бизнес-процесса.
12. Главная «формула» построения и оптимизации организации.
13. Понятия работа, функция, процесс, и их взаимосвязь.

14. Моделирование бизнес-процессов в нотации IDEF0.
15. Показатели бизнес-процесса.
16. Информационные системы управления бизнес-процессами BPMS/
17. Построение матрицы ответственности.
18. Описание должностных обязанностей сотрудников на основе моделирования бизнес-процессов.
19. Цепочка добавленной ценности как критерий выделения бизнес-процессов.
20. Паспорт (спецификация) бизнес-процесса.
21. Инструменты анализа бизнес-процессов в процессе реинжиниринга..
22. Основные причины определяющие необходимость реинжиниринга бизнес-процессов.
23. Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов.
24. Показатели результативности реинжиниринга бизнес-процесса.
25. Переход модели бизнес-процесса «как есть» в модель «как надо».
26. Цепочка добавленной ценности как критерий выделения бизнес-процессов.
27. Основные причины определяющие необходимость моделирования бизнес-процессов.
28. Пространственно-временной анализ бизнес-процессов.
29. Формирование показателей результативности и эффективности бизнес-процесса.
30. Этапы формирования модели бизнес-процесса «как есть» .
31. Инструменты анализа бизнес-процессов в процессе .
32. Цепочка добавленной ценности как критерий выделения бизнес-процессов.
33. Формирование проектной команды проведения реинжиниринга.
34. Роль маркетинговой концепции бизнеса в формировании и выделении бизнес-процессов.
35. Оценка результативности, эффективности реализации проекта реинжиниринга.
36. Взаимосвязь и взаимовлияние бизнес-процессов в системе управления организации.
37. Роль моделирования бизнес-процессов в проведении аудита СМК.
38. Этапы проведения реинжиниринга бизнес-процессов.
39. Методы организационной диагностики проблем организации.
40. Формирование коммуникаций в организации в процессе проведения реинжиниринга

#### **14.1.3. Темы индивидуальных заданий**

Структура индивидуального проектно аналитического задания:

Тема: Проектирование системы бизнес –процессов организации

1. Выбор продуктового профиля организации. Общая характеристика бизнеса.
  - характеристика конечных продуктов
  - характеристика используемого оборудования и технологий
  - характеристика используемых ресурсов
  - характеристика компетенций персонала
2. Характеристика внутренней и внешней среды бизнеса.
3. Проектирование бизнес-процессов организации
  - 3.1 Проектирование цепочки создания ценности бизнеса
  - 3.2 Формирования дерева функций организации
  - 3.3 Формирование бизнес-процессов организации
  - 3.4 Табличная форма представления бизнес-процессов
  - 3.5 Организационная структура управления бизнес-процессами
4. Регламентация деятельности в бизнес-системе. Формирование матрицы ответственности
5. Разработка показателей результативности и эффективности бизнес-процессов
6. Блок-схемное представление описания бизнес-процесса.
7. Моделирование бизнес-процессов в нотации IDEF0

#### **14.1.4. Темы докладов**

Темы докладов соответствуют этапу индивидуального проектно-аналитического задания и презентуются на практических занятиях.

#### **14.1.5. Темы опросов на занятиях**

Методологические подходы к организации бизнес-систем и систем управления.



Функциональная, структурная, процессная и проектная организация бизнес –систем. Их взаимосвязь и взаимодействие. Процессный подход к управлению. Организационные формы компаний, основанные на управлении бизнес-процессами: матричные структуры, технологии рабочих потоков, логистические цепочки, виртуальные предприятия. Процессная методология и проблемы управления бизнес-системами, качеством продуктов, работ, услуг.

Понятие и проблемы идентификации процессов деятельности. Идентификация процессов в производственных, социальных, информационных системах. Понятие системы процессов. Процессы жизненного цикла продукта, услуги. Процессы производства, управления, измерения. Бизнес-процессы и системы. Основные процессы, вспомогательные процессы, процессы управления. Сквозные (межфункциональные) процессы. Декомпозиция процессов. Классификация процессов. Правила выделения процессов организации.

Понятие и классификация моделей. Роль процессов моделирования в исследованиях, проектировании, разработке системы управления, производстве, продвижении, реализации продукта (услуги). Цели описания бизнес-процессов. Способы описания БП. Основные объекты моделирования бизнес-процессов. Обязательное содержание модели бизнес-процесса. Алгоритм моделирования БП. Функциональная и операционная структура процесса. Функционально-ролевая структура процесса. Табличное, блок-схемное представление описания бизнес-процесса.

Типы изменений в организации. Технология постоянного совершенствования бизнес-процессов в организации. Технология реинжиниринга бизнес-процессов в организации. Принципы совершенствования и реинжиниринга бизнес-процессов. Организация проекта по описанию бизнес-процессов. Организационная структура проекта по улучшению бизнес-процесса. Показатели совершенствовании и реинжиниринге бизнес-процессов.

Анализ и совершенствование деятельности организации. Матричное описание бизнес-процессов в модели деятельности «Как Есть». Регламентационная база проектирования бизнес-процесса. Бенчмаркинг в проектировании бизнес-процессов. Построение системы показателей процесса. Технологии BPM, WfM, SOA. Разработка и выполнение корректирующих и предупреждающих мероприятий при управлении процессом

Проблемы проведения ФСА бизнес-процессов. Определение, классификация и выявление основных элементов затрат бизнес-процессов различных типов.

Пооперационное исчисление затрат. Динамика структуры затрат по реализации бизнес-процессов. Пооперационный способ калькулирования затрат по реализации бизнес-процессов. Использование результатов ФСА в реинжиниринге бизнес-процессов

Нотация – язык создания и представления модели процесса (системы процессов), инструмент управления процессом. CASE-системы для моделирования бизнес-процессов. Концептуальные положения методологии IDEF. Диаграммы IDEF0, их декомпозиция. Свойства диаграмм. Отношение блоков на диаграммах IDEF0. Правила построения диаграмм IDEF0.

#### **14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к	Преимущественно дистанционными методами

аппарата	зачету	
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

### **14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

#### **Для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

#### **Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

#### **Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.