

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: Семенко 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: **заочная**  
Факультет: **Заочный и вечерний факультет (ЗиВФ)**  
Кафедра: **Кафедра менеджмента (Менеджмента)**  
Курс: **1, 2**  
Семестр: **2, 3**  
Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	2 семестр	3 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	4	4	8	часов
Практические занятия	8	12	20	часов
в т.ч. в форме практической подготовки	8	12	20	часов
Самостоятельная работа	60	119	179	часов
Подготовка и сдача экзамена		9	9	часов
Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию)	72	144	216	часов
			6	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр
Экзамен	3

## 1. Общие положения

### 1.1. Цели дисциплины

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

### 1.2. Задачи дисциплины

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

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

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

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

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

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Часть, формируемая участниками образовательных отношений.

Модуль дисциплин: Модуль направленности (профиля) (major).

Индекс дисциплины: Б1.В.01.ДВ.01.01.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

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

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

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>Универсальные компетенции</b>		
-	-	-
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
-	-	-
<b>Профессиональные компетенции</b>		

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

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов.

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

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		2 семестр	3 семестр
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	28	12	16
Лекционные занятия	8	4	4
Практические занятия	20	8	12
<b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	179	60	119

Подготовка к тестированию	116	60	56
Подготовка к контрольной работе	63		63
<b>Подготовка и сдача экзамена</b>	9		9
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	216	72	144
<b>Общая трудоемкость (в з.е.)</b>	6	2	4

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

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

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

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	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.	1	2	20	23	ПКС-3
2 Идентификация процессов	1	2	20	23	ПКС-3
3 Технологии описания бизнес-процессов	2	4	20	26	ПКС-3
Итого за семестр	4	8	60	72	
<b>3 семестр</b>					
4 Проектирование (инжиниринг) бизнес-процессов	1	-	29	30	ПКС-3
5 Реинжиниринг бизнес-процессов	1	-	29	30	ПКС-3
6 Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов	1	-	29	30	ПКС-3
7 Моделирование бизнес-процессов	1	12	32	45	ПКС-3
Итого за семестр	4	12	119	135	
Итого	8	20	179	207	

### 5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции
<b>2 семестр</b>			

<p>1 Основные понятия процессного, системного, ситуационного подходов к управлению процессами и системами.</p>	<p>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.</p>	<p>1</p>	<p>ПКС-3</p>
	Итого	<p>1</p>	
<p>2 Идентификация процессов</p>	<p>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.</p>	<p>1</p>	<p>ПКС-3</p>
	Итого	<p>1</p>	

3 Технологии описания бизнес-процессов	<p>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.</p>	2	ПКС-3
Итого		2	
Итого за семестр		4	
<b>3 семестр</b>			
4 Проектирование (инжиниринг) бизнес-процессов	<p>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</p>	1	ПКС-3
Итого		1	

5 Реинжиниринг бизнес-процессов	<p>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.</p>	1	ПКС-3
Итого		1	
6 Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов	<p>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</p>	1	ПКС-3
Итого		1	
7 Моделирование бизнес-процессов	<p>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.</p>	1	ПКС-3
Итого		1	
Итого за семестр		4	
Итого		8	

### 5.3. Контрольные работы

Не предусмотрено учебным планом

### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

### 5.5. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.5.

Таблица 5.5 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>2 семестр</b>			
1 Основные понятия процессного, системного, ситуационного подходов к управлению процессами и системами.	Этапы выполнения проекта «Моделирование и реинжиниринг бизнес- процесса». Этап 1. Характеристика организации Этап 2. Характеристика содержания предметной деятельности (бизнес- процесса)	2	ПКС-3
	Итого	2	
2 Идентификация процессов	Этапы выполнения проекта «Моделирование и реинжиниринг бизнес- процесса». Этап 3. Диагностика бизнес-процесса	2	ПКС-3
	Итого	2	
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.	4	ПКС-3
	Итого	4	
Итого за семестр		8	
<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.	12	ПКС-3
	Итого	12	
Итого за семестр		12	
Итого		20	

### 5.6. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

### 5.7. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в



таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
<b>2 семестр</b>				
1 Основные понятия процессного, системного, ситуационного подходов к управлению процессами и системами.	Подготовка к тестированию	20	ПКС-3	Тестирование
	Итого	20		
2 Идентификация процессов	Подготовка к тестированию	20	ПКС-3	Тестирование
	Итого	20		
3 Технологии описания бизнес-процессов	Подготовка к тестированию	20	ПКС-3	Тестирование
	Итого	20		
Итого за семестр		60		
<b>3 семестр</b>				
4 Проектирование (инжиниринг) бизнес-процессов	Подготовка к тестированию	14	ПКС-3	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	15	ПКС-3	Контрольная работа
	Итого	29		
5 Реинжиниринг бизнес-процессов	Подготовка к тестированию	14	ПКС-3	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	15	ПКС-3	Контрольная работа
	Итого	29		
6 Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов	Подготовка к тестированию	14	ПКС-3	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	15	ПКС-3	Контрольная работа
	Итого	29		
7 Моделирование бизнес-процессов	Подготовка к тестированию	14	ПКС-3	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	18	ПКС-3	Контрольная работа
	Итого	32		
Итого за семестр		119		
	Подготовка и сдача экзамена	9		Экзамен
Итого		188		

**5.8. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины,**

## и видов учебной деятельности

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

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

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Лек. зан.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ПКС-3	+	+	+	Контрольная работа, Тестирование, Экзамен

### 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

### 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### 7.1. Основная литература

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

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

3. Рейнжиниринг 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.).

#### 7.2. Дополнительная литература

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

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

#### 7.3. Учебно-методические пособия

##### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

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

##### 7.3.2. 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.

#### **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

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

### **8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

#### **8.1. 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 достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

#### **8.2. 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:

- Телевизор LED TCL 49";
- Магнитно-маркерная доска (настенная);
- Магнитно-маркерная доска (на ножках);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Google Chrome;
- Microsoft Windows 7 Pro;
- OpenOffice;

#### **8.3. 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, 209 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

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

Перечень программного обеспечения:

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

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

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

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

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

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

### 9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

#### 9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

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

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

Названия разделов (тем) дисциплины	Формируемые компетенции	Формы контроля	Оценочные материалы (ОМ)
1 Основные понятия процессного, системного, ситуационного подходов к управлению процессами и системами.	ПКС-3	Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Идентификация процессов	ПКС-3	Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Технологии описания бизнес-процессов	ПКС-3	Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 Проектирование (инжиниринг) бизнес-процессов	ПКС-3	Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
5 Реинжиниринг бизнес-процессов	ПКС-3	Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов

6 Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов	ПКС-3	Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
7 Моделирование бизнес-процессов	ПКС-3	Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов

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

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

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

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции
--------	---

2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне <b>ориентирования</b> , представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения.
3 (удовлетворительно)	Знать и уметь на <b>репродуктивном</b> уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.
4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на <b>аналитическом</b> уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения.
5 (отлично)	Знать, уметь, владеть на <b>системном</b> уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины.

### 9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

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

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

### **9.1.2. Перечень экзаменационных вопросов**

1. Процессный подход в управлении организацией
2. Структура бизнес-процессов организации
3. Регламентация бизнес-процессов организации
4. Алгоритм моделирования бизнес-процессов
5. Табличное, блок-схемное представление описания бизнес-процесса
6. CASE-системы для моделирования бизнес-процессов
7. Правила построения диаграмм IDEF0
8. Главная «формула» построения и оптимизации организации
9. Моделирование бизнес-процессов в нотации IDEF0
10. Роль моделирования бизнес-процессов в проведении аудита СМК
11. Этапы формирования модели бизнес-процесса «как есть»
12. Этапы проведения реинжиниринга бизнес-процессов
13. Методы организационной диагностики проблем организации
14. Основные причины определяющие необходимость моделирования бизнес-процессов
15. Описание должностных обязанностей сотрудников на основе моделирования бизнес-процессов

### **9.1.3. Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ**

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

## **9.2. Методические рекомендации**

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

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

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

- осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

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

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

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

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

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



С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки

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

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

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

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

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

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

**Для лиц с нарушениями зрения:**

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

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

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

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

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

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента  
протокол № 11 от «25» 11 2020 г.

### СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. Менеджмента	М.А. Афонасова	Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a- 82c7-683ac1767431
Заведующий обеспечивающей каф. Менеджмента	М.А. Афонасова	Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a- 82c7-683ac1767431
Начальник учебного управления	Е.В. Саврук	Согласовано, fa63922b-1fce-4aba- 845d-9ce7670b004c
Декан ЗиВФ	И.В. Осипов	Согласовано, 126832c4-9aa6-45bd- 8e71-e9e09d25d010

### ЭКСПЕРТЫ:

Профессор, каф. менеджмента	М.А. Афонасова	Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a- 82c7-683ac1767431
Доцент, каф. менеджмента	Т.Д. Санникова	Согласовано, 45dd00b4-614e-4630- 941d-a8650699c876

### РАЗРАБОТАНО:

Доцент, каф. УИ	Е.П. Губин	Разработано, 84b50533-b102-467f- b840-2e4c79b984fa
Старший преподаватель, каф. менеджмента	С.В. Бочанова	Разработано, 5aa11b86-761b-4c0a- 8299-5c6566ddeb9d