МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
_____Сенченко П.В.
«13» _____12_____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МОДЕЛИРОВАНИЕ И АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.01 Экономика**
Направленность (профиль) / специализация: **Бухгалтерский учет и финансово-экономический анализ**
Форма обучения: **очно-заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Кафедра: **экономики (Экономики)**
Курс: **3**
Семестр: **5**
Учебный план набора 2024 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего	Единицы
Самостоятельная работа	130	130	часов
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	12	12	часов
Контрольные работы	2	2	часов
Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию)	180	180	часов
		5	з.е.

Формы промежуточной аттестации	Семестр	Количество
Экзамен	5	
Контрольные работы	5	1

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

Томск

Согласована на портале № 81172

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. формирование у студентов профессиональных знаний, практических умений и навыков по моделированию и анализу деловых процессов, необходимых для успешной реализации полученных знаний и навыков на практике при проектировании информационных систем поддержи деловых процессов.

1.2. Задачи дисциплины

1. изучение теоретических знаний об основах процессного подхода, об основных методологиях моделирования, анализа и совершенствования бизнес-процессов.
2. приобретение практических умений и навыков в моделировании, анализе и совершенствовании бизнес-процессов.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).
Часть блока дисциплин: Часть, формируемая участниками образовательных отношений.
Модуль дисциплин: Модуль развития квалификации.
Индекс дисциплины: Б1.В.02.02.
Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):
Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные компетенции		
-	-	-
Общепрофессиональные компетенции		
-	-	-
Профессиональные компетенции		
ПК-9. Способен выявлять рыночные тенденции, анализировать рынок, применять методы планирования и прогнозирования бизнес-процессов хозяйствующих субъектов	ПК-9.1. Знает основы бизнес- процессов хозяйствующих субъектов	Понимает принципы процессного подхода к организации деятельности предприятий, основы управления процессами
	ПК-9.2. Умеет выявлять рыночные тенденции, анализировать рынок	Выделяет бизнес-процессы, описывает компоненты процессов и их окружение, моделирует, анализирует бизнес-процессы и предлагает решения по их совершенствованию
	ПК-9.3. Владеет методами планирования и прогнозирования бизнес-процессов	Использует современные методы и программные инструменты моделирования, анализа и совершенствования бизнес-процессов в интересах достижения стратегических целей предприятий

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Согласована на портале № 81172

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
		5 семестр
Контактная работа обучающихся с преподавателем, всего	14	14
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	12	12
Контрольные работы	2	2
Самостоятельная работа обучающихся, всего	130	130
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	64	64
Подготовка к контрольной работе	66	66
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость (в часах)	180	180
Общая трудоемкость (в з.е.)	5	5

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

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

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

Названия разделов (тем) дисциплины	Контр. раб.	СРП, ч.	Сам. раб., ч	Всего часов (без промежуточной аттестации)	Формируемые компетенции
5 семестр					
1 Процессный подход к управлению бизнесом.	2	4	41	47	ПК-9
2 Моделирование бизнес-процессов		4	28	32	ПК-9
3 Анализ бизнес-процессов		2	30	32	ПК-9
5 Совершенствование бизнес-процессов		2	31	33	ПК-9
Итого за семестр	2	12	130	144	
Итого	2	12	130	144	

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины	СРП, ч	Формируемые компетенции
5 семестр			
1 Процессный подход к управлению бизнесом.	История развития процессного подхода. Функциональный подход. Становление процессного подхода. Сравнение функционального и процессного подходов. Бизнес-процессы организаций	4	ПК-9
	Итого	4	

Согласована на портале № 81172

2 Моделирование бизнес-процессов	Основные подходы к моделированию. Понятие модели, виды моделей. Подходы к моделированию бизнеса. Методологии моделирования бизнес-процессов. Методология структурного моделирования IDEF0. Методология интегрированной архитектуры ARIS. Методология потока работ BPMN	4	ПК-9
	Итого	4	
3 Анализ бизнес-процессов	Анализ бизнес-процессов в целом и окружения. Определение приоритетных бизнес-процессов. Анализ требований клиентов. Сравнение с аналогичными процессами. Анализ шагов бизнес-процессов. Экспертный анализ шагов бизнес-процессов. Анализ шагов бизнес-процессов по метрикам	2	ПК-9
	Итого	2	
5 Совершенствование бизнес-процессов	Разработка мероприятий по оптимизации бизнес-процессов. Поиск путей совершенствования бизнес-процессов. Правила реконструкции бизнеса. Роль информационных технологий в обновлении процессов. Технология совершенствования бизнес-процессов. Реинжиниринг бизнес-процессов. Последствия реинжиниринга бизнес-процессов. Управление совершенствованием бизнес-процессов	2	ПК-9
	Итого	2	
Итого за семестр		12	
Итого		12	

5.3. Контрольные работы

Виды контрольных работ и часы на контрольные работы приведены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Контрольные работы

№ п.п.	Виды контрольных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
5 семестр			
1	Контрольная работа	2	ПК-9
Итого за семестр		2	
Итого		2	

5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

5.5. Практические занятия (семинары)

Не предусмотрено учебным планом

5.6. Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)

Не предусмотрено учебным планом

5.7. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.7.

Таблица 5.7. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
5 семестр				

Согласована на портале № 81172

1 Процессный подход к управлению бизнесом.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	20	ПК-9	Тестирование, Экзамен
	Подготовка к контрольной работе	21	ПК-9	Контрольная работа
	Итого	41		
2 Моделирование бизнес-процессов	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	12	ПК-9	Тестирование, Экзамен
	Подготовка к контрольной работе	16	ПК-9	Контрольная работа
	Итого	28		
3 Анализ бизнес-процессов	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	16	ПК-9	Тестирование, Экзамен
	Подготовка к контрольной работе	14	ПК-9	Контрольная работа
	Итого	30		
5 Совершенствование бизнес-процессов	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	16	ПК-9	Тестирование, Экзамен
	Подготовка к контрольной работе	15	ПК-9	Контрольная работа
	Итого	31		
Итого за семестр		130		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		166		

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

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

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

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Конт.Раб.	СРП	Сам. раб.	
ПК-9	+	+	+	Контрольная работа, Тестирование, Экзамен

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

Согласована на портале № 81172

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Силич М. П. Моделирование и анализ бизнес-процессов: Учебное пособие / Силич М. П. - Томск : Эль Контент, 2023. – 160 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library.

7.2. Дополнительная литература

1. Силич В.А. Реинжиниринг бизнес-процессов: учеб. пособие / В.А. Силич, М.П. Силич. — Томск: Томск. гос. ун-т систем управления и радиоэлектроники, 2007. — 200 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/.
2. Золотов С.Ю. Проектирование информационных систем: учебное пособие / С. Ю. Золотов. – Томск : 2016. – 117 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Силич М. П. Моделирование и анализ бизнес-процессов. Методические указания по организации самостоятельной работы: Методические указания / Силич М. П., Ехлаков Ю. П. - Томск : ФДО, ТУСУР, 2018. – 23 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library.
2. Силич М. П. Моделирование и анализ бизнес-процессов. Методические указания по выполнению текстовой контрольной работы: Методические указания / Силич М. П. - Томск : ФДО ТУСУР, 2016. – 29 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library.

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

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

Для лиц с нарушениями зрения:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

7.4. Иное учебно-методическое обеспечение

1. Силич М.П. Моделирование и анализ бизнес-процессов [Электронный ресурс]: Электронный курс / М.П. Силич-Томск, ТУСУР, ФДО, 2016 (доступ из личного кабинета студента) .

7.5. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

8.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

Согласована на портале № 81172

Учебные аудитории для проведения занятий лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы студентов

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Веб-камера - 6 шт.;
- Наушники с микрофоном - 6 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip;
- ARIS Express (с возможностью удаленного доступа);
- Google Chrome;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- LibreOffice 7.0.6.2;
- Microsoft Visio (с возможностью удаленного доступа);
- Microsoft Windows;

8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 209 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

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

Перечень программного обеспечения:

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

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

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

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

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

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

Согласована на портале № 81172

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 Процессный подход к управлению бизнесом.	ПК-9	Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
2 Моделирование бизнес-процессов	ПК-9	Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
3 Анализ бизнес-процессов	ПК-9	Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
5 Совершенствование бизнес-процессов	ПК-9	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

Согласована на портале № 81172

3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

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

9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. Что предполагает моделирование административного процесса с использованием методологии IDEF0?
    1. построение диаграмм, показывающих взаимодействие участников процесса
    2. построение иерархии диаграмм, показывающих отношения между функциями, полученными в результате декомпозиции процесса
    3. построение модели, воспроизводящей процесс функционирования системы во времени
    4. построение модели организационной структуры административного органа
2. Что на декомпозиционной IDEF0-диаграмме административного процесса отражает

Согласована на портале № 81172

отношение, связывающее два функциональных блока?

1. одно функциональное преобразование включает в себя другое
2. одно функциональное преобразование обобщает другое
3. объекты, являющиеся результатом выполнения одного функционального преобразования, используются для выполнения другого преобразования
4. исполнитель одного функционального преобразования передает сообщение исполнителю другого преобразования

3. Что отражает отношение, связывающее два функциональных блока разных уровней в дереве узлов IDEF0-модели административного процесса?
    1. одно функциональное преобразование включает в себя другое
    2. одно функциональное преобразование обобщает другое
    3. объекты, являющиеся результатом выполнения одного функционального преобразования, используются для выполнения другого преобразования
    4. исполнитель одного функционального преобразования передает сообщение исполнителю другого преобразования
4. Что означает дуга управления функционального блока IDEF0-модели, описывающей административный процесс?
    1. объекты или данные, которые являются результатом преобразования
    2. объекты или данные, подвергающиеся обработке в ходе преобразования
    3. информацию, когда и как преобразование может или должно произойти
5. Что означает дуга механизма функционального блока IDEF0-модели, описывающей административный процесс?
    1. исполнителей, осуществляющих преобразование (шаг процесса) или средства, с помощью которых осуществляется преобразование
    2. объекты или данные, которые являются результатом преобразования
    3. объекты или данные, подвергающиеся обработке в ходе преобразования
    4. информацию, когда и как преобразование может или должно произойти
6. Какой графический элемент используется для отображения исполнителя административного процесса в IDEF0-модели процесса?
    1. стрелка, входящая в левую сторону блока
    2. стрелка, выходящая из правой стороны блока
    3. стрелка, входящая в верхнюю сторону блока
    4. стрелка, входящая в нижнюю сторону блока
7. Какой графический элемент используется для отображения регламента административного процесса в IDEF0-модели процесса?
    1. стрелка, входящая в левую сторону блока
    2. стрелка, выходящая из правой стороны блока
    3. стрелка, входящая в верхнюю сторону блока
    4. стрелка, входящая в нижнюю сторону блока
8. Какой тип связи между функциональными блоками IDEF0-диаграммы административного процесса используется в ситуации, когда один блок вырабатывает план, предписывающий, что и как должен делать другой блок?
    1. связь по входу
    2. обратная связь по входу
    3. связь по управлению
    4. обратная связь по управлению
9. Какой элемент из списка элементов IDEF0-модели, описывающей административный процесс аттестации муниципальных служащих, может являться функциональным блоком?
    1. принятые решения по итогам аттестации
    2. подготовка материалов для аттестации
    3. аттестационная комиссия
    4. методика проведения аттестации
10. Какой элемент из списка элементов IDEF0-модели, описывающей административный процесс аттестации муниципальных служащих, может являться дугой управления?
    1. принятые решения по итогам аттестации
    2. подготовка материалов для аттестации

Согласована на портале № 81172

3. аттестационная комиссия
4. методика проведения аттестации

9.1.2. Перечень экзаменационных вопросов

Приведены примеры типовых заданий из банка экзаменационных тестов, составленных по пройденным разделам дисциплины.

1. Какие из нижеперечисленных концепций относятся к функциональному подходу?
   1. концепция BPM (управление бизнес-процессами)
   2. экономическая теория Адама Смита
   3. технология реинжиниринга М. Хаммера и Дж. Чампи
   4. административный подход А. Файоля
   5. теория научного управления Ф. Тейлора
   6. концепция непрерывного совершенствования процессов (CPI) Э. Деминга
   7. подход «глобальное управление качеством» (TQM)
2. Выберите характеристики распределения сфер управления в линейно-функциональной организационной структуре.
   1. подразделения специализируются на отдельных функциях
   2. создаются межфункциональные подразделения
   3. основные функции руководителей подразделений – целеполагание и мотивация
   4. основные функции руководителей подразделений – руководство и контроль
   5. большое количество уровней управления вследствие узкого диапазона контроля
   6. сравнительно небольшое количество уровней управления вследствие широкого диапазона контроля
3. Каковы две основные причины такого недостатка линейно-функциональной структуры, как низкая оперативность?
   1. оценка труда не связана со степенью удовлетворенности клиента
   2. наличие барьеров между подразделениями
   3. протяженные линии коммуникаций при централизованном принятии решений
   4. узкий диапазон контроля у руководителей
4. Какие два основных недостатка линейно-функциональной структуры не соответствуют новому требованию ориентации на качество продукции (с точки зрения клиента)?
   1. громоздкость структуры управления
   2. незаинтересованность сотрудников в конечном результате
   3. стандартность выполнения всех работ
   4. низкая оперативность
5. Выберите организационные подразделения, которые относятся к ресурсным.
   1. участок обивки мебели
   2. отделение приема заявок
   3. бригада по изготовлению мягкой мебели на заказ
   4. цех распиловки
   5. бригада сборки мебели
   6. бригада по изготовлению шкафов на заказ
   7. отдел доставки мебели
6. Каковы функции владельца процесса в процессно-ориентированной структуре?
   1. осуществляет общий контроль финансовой деятельности компании
   2. распределяет операторов процессов и другие ресурсы на различные бизнес-процессы
   3. разрабатывает процесс и каждый экземпляр процесса
   4. обеспечивает выполнение и развитие процесса
   5. обеспечивает повышение квалификации своего персонала
   6. организует команду из операторов процесса
   7. назначает владельцев ресурсов и контролирует их деятельность
7. Какова основная функция (основные функции) менеджеров после введения процессной орг-структуры?
   1. выдача управляющих воздействий
   2. контроль соблюдения дисциплины исполнителями
   3. нормирование работ исполнителей

Согласована на портале № 81172

4. помощь исполнителям в решении возникающих проблем

8. Выберите три принципа, характерных для концепции непрерывного усовершенствования процессов (CPI) Э. Деминга.
   1. постоянное повышение качества продуктов и услуг
   2. резкое повышение производительности
   3. стандартизация технологии выполнения процессов
   4. постоянная трансформация технологии выполнения процессов
   5. организация узко специализированных подразделений
   6. организация групповой (командной) работы
   7. введение правил, обеспечивающих единообразие в выполнении стандартных функций.
9. Выберите три принципа, характерных для теории глобального управления качеством (TQM).
   1. постоянное повышение производительности
   2. повышение удовлетворенности потребителя и соответствия его требованиям
   3. узкая специализация и жесткая регламентация выполнения операций
   4. улучшение процессов на основе их объективного измерения
   5. введение критериев качества выполнения процессов
   6. введение критериев повышения производительности
10. Что называется структурой системы?
    1. воздействие на систему для достижения заданной цели
    2. совокупность внешних объектов, изменение свойств которых влияет на систему
    3. переход системы из одного состояния в другое
    4. совокупность устойчивых взаимосвязей между компонентами системы
    5. совокупность свойств компонент системы
    6. идеальный образ желаемого результата деятельности системы

9.1.3. Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ

1. Вариант. Создайте IDEF0-модель (диаграмму декомпозиции первого уровня) процесса «Продажа путевки», имеющего следующее описание: «Клиент обращается к Консультанту. Консультант на основе Пожеланий клиента и имеющейся Информации о турах подбирает Тур. Затем Консультант в сотрудничестве с Туроператором осуществляет бронирование места, основываясь на выбранном Туре и используя Информацию о наличии мест. Если результатом является Отсутствие брони, то выбор тура осуществляется заново с учетом этого. Если получена Бронь, то Кассир принимает Деньги от Клиента в соответствии с информацией о брони и выдает Квитанцию об оплате. Консультант на основании Брони при наличии Квитанции об оплате оформляет Путевку». На диаграмме все дуги должны иметь наименования (метки).
2. Вариант 2 Создайте IDEF3-модель (диаграмму декомпозиции первого уровня) процесса «Ремонт помещения», имеющего следующее описание: «Сначала в соответствии с пожеланиями клиента дизайнер создает дизайн-проект. После этого мастер составляет план работ и принимает от клиента предоплату. Затем бригада осуществляет подготовку помещения к ремонту. Одновременно с подготовительными работами мастер приобретает материалы, если есть в этом необходимость (если их нет в наличии). После того, как помещение будет подготовлено и материалы будут в наличии, производится ремонт. По окончании ремонта мастер выполняет окончательный расчет с клиентом». На диаграмме обязательно должны быть перекрестки и хотя бы один объект ссылки.
3. Вариант 3 Создайте DFD-модель (диаграмму декомпозиции первого уровня) процесса «Распределение товаров по заказам», имеющего следующее описание: «Заказы, поступающие от заказчиков, подвергаются контролю (проверяются на соответствие номенклатуре товаров, хранящейся в базе данных) и сортировке. Если заказ не отвечает номенклатуре товаров, заказчику возвращается аннулированный заказ. Если заказ не аннулирован, то определяется, имеется ли на складе соответствующий товар по базе данных. В случае положительного ответа выписывается счет к оплате (на основании цен, указанных в прайс-листе), предъявляемый заказчику, и принимается оплата. В противном случае заказ аннулируется. При поступлении платежа производится комплектация, и

Согласована на портале № 81172

товар отправляется заказчику». На диаграмме все дуги должны иметь наименования (метки). Модель должна содержать хранилища и внешние сущности.

4. Вариант 4 Создайте диаграмму вариантов использования (Use case) языка UML для бизнеса международной службы по доставке цветов, имеющего следующее описание: «Основной вид деятельности службы – доставка букетов клиентам – включает в себя прием от заказчика заказа через сайт, формирование букетов флористами и курьерскую доставку букетов клиенту. Процесс имеет отличия в случае, когда заказчиком выступает организация, т. к. с организацией возможна работа по официальному договору. В этом случае предварительно выполняется процесс заключения договора». Модель должна содержать отношения коммуникации, включения/расширения и обобщения.
5. Вариант 5 Создайте диаграмму деятельности языка UML для бизнес-процесса «Продажа тура», имеющего следующее описание: «Процесс начинается с того, что консультант принимает клиента и оформляет заявку. Затем выполняется бронирование тура. Если бронь получена, клиент вносит оплату и с ним заключается договор. Если поступил отказ в брони, клиент либо отказывается от тура, либо корректирует свои требования. В последнем случае процедура бронирования повторяется. После заключения договора параллельно оформляется медицинский страховой полис и виза. Однако в некоторых случаях виза не требуется. На заключительном этапе формируется пакет документов, который выдается клиенту». Модель должна содержать хотя бы одно состояния (не считая начального и конечного состояний).

9.2. Методические рекомендации

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

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

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

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

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

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

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

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

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

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

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.4.

Таблица 9.4 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Согласована на портале № 81172

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.

Согласована на портале № 81172

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Экономики
протокол № 9 от «21» 9 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. Экономики	В.Ю. Цибульникова	Согласовано, bbc9013e-1509-4582-b986-4eb4b832138c
Заведующий обеспечивающей каф. Экономики	В.Ю. Цибульникова	Согласовано, bbc9013e-1509-4582-b986-4eb4b832138c
Начальник учебного управления	И.А. Лариошина	Согласовано, c3195437-a02f-4972-a7c6-ab6ee1f21e73

ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. экономики	Н.Б. Васильковская	Согласовано, 72f60e85-691a-4e2e-a026-beba382cee78
Доцент, каф. экономики	Н.В. Шимко	Согласовано, 1559df48-00f3-4030-9034-e91dbb8b740a

РАЗРАБОТАНО:

Профессор, каф. АОИ	М.П. Силич	Разработано, 8d3177c7-2700-4f7b-a7e5-a3e4c528c36c
Старший преподаватель, каф. экономики	Ф.А. Красина	Разработано, b0678363-0f1f-4766-9bf0-f16728505950
Заведующий кафедрой, каф. экономики	В.Ю. Цибульникова	Разработано, bbc9013e-1509-4582-b986-4eb4b832138c

Согласована на портале № 81172