

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Б1.Б.20

(индекс дисциплины)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление бизнес-процессами

(наименование дисциплины)

по направлению подготовки (специальности)

38.03.01 Экономика

(код и наименование направления подготовки, специальности в соответствии с ФГОС ВО)

Бухгалтерский учёт, анализ и аудит

(направленность (профиль))

Форма обучения: заочная

Год набора: 2019

Распределение часов дисциплины по курсам и видам занятий (по учебному плану)

Количество ЗЕТ	4						
Часов по РУП	144						
Виды контроля на курсах	Экзамены	Зачеты	Курсовые проекты	Курсовые работы	Контрольные работы (для заочной формы обучения)		
		3					
	№№ курса						
	1	2	3	4	5	6	Итого
ЗЕТ по курсам			4				4
Лекции			4				4
Лабораторные							
Практические			8				8
Контактная работа			12,25				12,25
Сам. работа			128				128
Контроль			3,75				3,75
Итого			144				144

Тольятти, 2018

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана направления подготовки (специальности) 38.03.01 Экономика
(код и наименование направления подготовки, специальности в соответствии с ФГОС ВО)

Рецензирование рабочей программы дисциплины:

- ☐ Отсутствует
- ☐ Учебная (рабочая) программа одобрена на заседании департамента бакалавриата (экономических и управленческих программ) (протокол заседания № 1 от «02» августа 2018 г.).
- ☐ Рецензент

(должность, ученое звание, степень)
«__» _____ 20__ г.

(подпись)

(И.О. Фамилия)

Срок действия рабочей программы дисциплины до «02» августа 2024 г.

Информация об актуализации рабочей программы дисциплины:

Протокол заседания департамента № 1 от «29» августа 2019г.

Протокол заседания департамента № 10а от «02» июня 2020г.

Протокол заседания департамента № ____ от «__» _____ 20__ г.

Протокол заседания департамента № ____ от «__» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель департамента бакалавриата (экономических и управленческих программ)

«__» _____ 20__ г.

(подпись)

С.Е. Васильева
(И.О. Фамилия)

АННОТАЦИЯ
дисциплины (учебного курса)
Б1.Б.20 Управление бизнес-процессами

(индекс и наименование дисциплины (учебного курса))

1. Цель и задачи изучения дисциплины (учебного курса)

Цель – формирование знаний в области управления процессами, структуры документации по процессам, навыков моделирования бизнес-процессов, знаний о взаимодействии процессов и распределении полномочий, навыков управления эффективностью процессов.

Задачи:

1. дать представление об основных понятиях в области процессного управления;
2. дать представление о структуре документации процессов;
3. сформировать навыки проектировании процессно-ориентированных организационных структур;
4. сформировать навыки моделирования бизнес-процессов;
5. дать представление о системе показателей процессов;
6. научить применять методы организационного развития процессного управления в организации.

2. Место дисциплины (учебного курса) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (учебный курс) относится к Блоку 1. Дисциплины (модули).

Дисциплины, учебные курсы, на освоении которых базируется данная дисциплина (учебный курс) – «Менеджмент», «Организация производства».

Дисциплины, учебные курсы, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины (учебного курса) – «Финансовый менеджмент», «Бухгалтерский финансовый учёт».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (учебному курсу), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Формируемые и контролируемые компетенции	Планируемые результаты обучения
- Способностью находить организаци-	Знать: понятия и сущность процессного подхода и классификацию процессов.

онно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность (ОПК-4)	Уметь: разрабатывать регламент процесса, определять ответственных за выполнение процесса; определять требования к входам/выходам процессов; подразделять процессы по уровням зрелости разрабатывать систему показателей для процессов.
	Владеть: навыками принятия организационно-управленческих решений в деятельности организации на основе использования процессного подхода к управлению.

Тематическое содержание дисциплины (учебного курса)

Раздел	Тема
1. Основные понятия процессного управления	1.1. Понятие «процесс»
	1.2 Классификация процессов организации
	1.3 Требования к организации процессного управления
2. Идентификация процессов в организации	2.1. Разработка процессной модели организации
	2.2. Моделирование процессов с использованием методологии IDEF0.
	2.3. Определение взаимодействия и согласования процессов
	2.4. Разработка системы показателей процессов
3. Проектирование организационной структуры управления на основе процессного подхода	3.1. Типы организационных структур и подходы к их выбору.
	3.2. Определение/перераспределение ответственности, полномочий и взаимодействия владельцев процессов.
	3.3. Создание информационной системы (системы коммуникаций в процессе) по сбору и анализу информации по функционированию процесса.
4. Управление эффективностью процессов	4.1. Связь процесса с финансовыми показателями деятельности организации (показателями управленческого учета).
	4.2. Децентрализация экономического аспекта управления.
	4.3. Организация финансирования (бюджетирования) процесса
5. Документирование процессов	5.1. Структура документации по процессу.
	5.2. Документирование процедур процесса
	5.3. Разработка модели записей по процессу
	5.4. Разработка регламента процесса
6. Управление процессами организации	6.1. Оценка стабильности функционирования процессов
	6.2. Системный анализ деятельности и выявление ограничений
	6.3. Реализация цикла устранения системных ограничений (ТОС)
7. Аудит процесса. Организационное развитие управления	7.1. Организация и проведение аудита процесса
	7.2. Этапы организационного развития управления
	7.3. Уровень зрелости процессов
	7.4. Управление изменениями организационной структуры

Общая трудоемкость дисциплины (учебного курса) – 4 ЗЕТ.

4. Структура и содержание дисциплины (учебного курса) Управление бизнес-процессами

(наименование дисциплины (учебного курса))

Семестр изучения 5

Раздел, модуль	Подраздел, тема	Виды учебной работы						Необходимые материально- технические ресурсы	Формы текущего кон- троля (наименование оценочного сред- ства)	Реко- мендуе- мая ли- тература (№)	
		Контактная работа (в часах)					Самостоятельная работа				
		всего			в т.ч. в ин- тер- ак- тив- ной фор- ме	Формы проведе- ния лекций, лабо- раторных, прак- тических занятий, методы обучения, реализующие применяемую образовательную технологию	в ча- сах				формы организа- ции самостоятельной работы
		лекций	лабора- торных	практи- ческих							
1. Основ- ные поня- тия про- цессного управления	1.1. Понятие «процесс»						5	Самостоятель- ное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с те- стами для са- моконтроля по каждой лекции, анализ поведе- ния обучаю- щихся при по- мощи LRS- системы и Experience API, анализ теку- щей успевае- мости при по- мощи БРС- рейтинга	LMS-система на основе Moodle, ком- пьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на во- просы для само- контроля в элек- тронном учебни- ке (1б)	(1-2)
							1			Ответы на зада- ния, проверяе- мые автоматиче- ски (2б)	

	1.2 Классификация процессов организации						2	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16)	(1-2)
							1			Ответы на задания, проверяемые автоматически (26)	
	1.3 Требования к организации процессного управления						5	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16)	(1-2)

								Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга			
							1			Ответы на задания, проверяемые автоматически (2б)	
2. Идентификация процессов в организации	2.1. Разработка процессной модели организации	2				Вебинар на онлайн-площадке, дискуссия в чате вебинара	2	Изучение видеолекции по итогам вебинара, тесты для самоконтроля	компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (1б)	(1-2)
							1			Ответы на задания, проверяемые автоматически (1б)	
	2.2. Моделирование процессов с использованием методологии IDEF0.			2		Выполнение практических заданий с консультацией преподавателя на форуме и через комментарии в заданиях	5			Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (1б)	(1-2)
							1			Ответы на задания, проверяемые автоматически (2б)	
				2			2	Самостоятельное выполнение практических заданий, контроль смены IP-адресов, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Отчет по заданию «IDEF0-моделирование процессов. Построение IDEF0-модели процесса» (2 б.)	

	2.3. Определение взаимодействия и согласования процессов						5	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16)	(1-2)
							1			Ответы на задания, проверяемые автоматически (16)	
	2.4. Разработка системы показателей процессов						5	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16)	(1-2)

								Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга			
							1			Ответы на задания, проверяемые автоматически (26)	
3. Проектирование организационной структуры управления на основе процессного подхода	3.1. Типы организационных структур и подходы к их выбору.						5	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16)	(1-2)
							1			Ответы на задания, проверяемые автоматически (16)	
	3.2. Определение/перераспределение ответственности, полномочий и взаимодействия владельцев процессов.						5	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16)	(1-2)

								разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	смартфон		
							1			Ответы на задания, проверяемые автоматически (16)	
	3.3. Создание информационной системы (системы коммуникаций в процессе) по сбору и анализу информации по функционированию процесса.						5	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16)	(1-2)

								рейтинга			
							1			Ответы на задания, проверяемые автоматически (26)	
Тема 4. Управление эффективностью процессов	4.1. Связь процесса с финансовыми показателями деятельности организации (показателями управленческого учета).			2		Выполнение практических заданий с консультацией преподавателя на форуме и через комментарии в заданиях	2			Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16)	(1-2)
							1			Ответы на задания, проверяемые автоматически (26)	
							5	Самостоятельное выполнение практических заданий, контроль смены IP-адресов, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Отчет по заданию «Показатели эффективности процессов» (2 б.)	
				2							
	4.2. Децентрализация экономического аспекта управления.						2	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16)	(1-2)

								Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга			
							1			Ответы на задания, проверяемые автоматически (26)	
							5	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16)	(1-2)
							1			Ответы на задания, проверяемые автоматически (26)	
5. Документирование процессов	5.1. Структура документации по процессу.						2	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16)	(1-2)

								разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	смартфон		
							1			Ответы на задания, проверяемые автоматически (2б)	
	5.2. Документирование процедур процесса.						5	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (1б)	(1-2)

								рейтинга			
							1			Ответы на задания, проверяемые автоматически (16)	
	5.3. Разработка модели записей по процессу.						2	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16)	(1-2)
							1			Ответы на задания, проверяемые автоматически (26)	
	5.4. Разработка регламента процесса.	2				Вебинар на онлайн-площадке, дискуссия в чате вебинара	3	Изучение видеолекции по итогам вебинара, тесты для самоконтроля	компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16)	(1-2)
							2			Ответы на задания, проверяемые автоматически (16)	
6. Управление	6.1. Оценка стабильности						3	Самостоятель-	LMS-система	Ответы на во-	(1-2)

ние процес-сами орга-низации	функционирования процессов.							ное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	просы для самоконтроля в электронном учебнике (1б)	
							3			Ответы на задания, проверяемые автоматически (1б)	
	6.2. Системный анализ деятельности и выявление ограничений.						3	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API,	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (1б)	(1-2)

								анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга			
	6.3. Реализация цикла устранения системных ограничений (ТОС).						3	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (1б)	(1-2)
7. Аудит процесса. Организационное развитие управления	7.1. Организация и проведение аудита процесса.						5	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при по-	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (1б)	(1-2)

								мощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга			
	7.2. Этапы организационного развития управления.						5	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (1б)	(1-2)
	7.3. Уровень зрелости процессов.						5	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции,	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (1б)	(1-2)

								анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга			
	7.4. Управление изменениями организационной структуры.						5	Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон	Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (1б)	(1-2)
							5	Заполнение анкеты	Персональный компьютер, планшет или смартфон	Заполненная анкета (3 б.)	
	Контроль						3,75	Самостоятельное тестирование по банку тестовых зада-	LMS-система на основе Moodle, компьютер либо	Итоговый тест (40б.)	(1-2)

							ний, анализ поведения тестирующихся при помощи LRS-системы и Experience API, контроль смены IP-адресов, удаленная аутентификация при помощи распознавания лиц, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга	планшет либо смартфон		
Итого:		4		8			132			
		12,25								
		144								

;

5. Критерии и нормы текущего контроля и промежуточной аттестации

Формы текущего контроля	Условия допуска	Критерии и нормы оценки
Задание 1-2	Отсутствуют	2 балла - задание выполнено в полном объёме; 0 баллов – задание не выполнено.
Промежуточный тест 3	Отсутствуют	Максимальное количество баллов – 29 б. (баллы студенту начисляются автоматически пропорционально выполненным тестовым заданиям).
Тестовые вопросы электронного учебника (темы 1-3)	Отсутствуют	4 балла выставляются студенту при ответах на тестовые вопросы электронного учебника по каждой теме.
Тестовые вопросы электронного учебника (темы 4-5)	Отсутствуют	6 баллов выставляются студенту при ответах на тестовые вопросы электронного учебника по каждой теме.
Анкета	Отсутствуют	3 балла выставляются студенту по окончании изучения дисциплины и заполнения анкеты обучающегося.
Итоговый тест	Отсутствуют	Максимальное количество баллов - 40 б. (баллы студенту начисляются автоматически пропорционально выполненным тестовым заданиям).
Итоговая оценка	Отсутствуют	Формируется суммированием количества баллов, полученных в результате изучения дисциплины (до 100 баллов)

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Критерии и нормы оценки	
Зачет по накопительному рейтингу	Выполнение всех учеб- ных мероприятий	«зачтено»	80 и более баллов
		«не зачтено»	39 и менее баллов

6. Критерии и нормы оценки курсовых работ (проектов)

Данный раздел учебным планом не предусмотрен.

7. Примерная тематика письменных работ (контрольных работ)

Данный раздел учебным планом не предусмотрен

8. Вопросы к зачету

п/п	Вопросы
1.	Определение бизнес-процесса и его структурных элементов
2.	Виды бизнес-процессов
3.	Цели, задачи, функции и принципы процессного управления.
4.	Роль и значение процессного подхода в управлении.
5.	Декомпозиция бизнес-процессов как объектов управления.
6.	Совмещение процессной и функциональной систем управления.
7.	Техника выделения бизнес-процессов в организации
8.	Особенности менеджмента бизнес-процессов: инжиниринг и реинжиниринг
9.	Распределение функций между процессами.
10.	Процесс управления организацией и система показателей.
11.	Ресурсы процесса и его регламентирование.
12.	Согласование входов и выходов между процессами
13.	Сущность реинжиниринга и его виды
14.	Анализ существующей модели бизнеса и его процессов.
15.	Создание модели будущего бизнеса и его процессов.
16.	Модели бизнес-процессов и выбор методологии моделирования.
17.	Экспертное моделирование бизнес-процессов.
18.	Моделирование бизнес-процессов на основе прецедентов.
19.	Объектное моделирование бизнес-процессов.
20.	Функциональное моделирование бизнес-процессов
21.	Информационное моделирование бизнес-процессов
22.	Организационное моделирование бизнес-процессов
23.	Информационные технологии в моделировании бизнес-процессов.
24.	Регламентация бизнес-процессов при помощи шаблона.
25.	Структура шаблона регламента выполнения бизнес-процесса.
26.	Регламентация бизнес-процессов по IDEF.
27.	Организация инжиниринговых компаний.
28.	Требования к организации процессного управления, приведенные в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001
29.	Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 к процессам
30.	Разработка процессной модели организации
31.	Моделирование процессов с использованием методологии IDEF0
32.	Определение взаимодействия и согласования процессов
33.	Разработка системы показателей процессов (показатели результативности, показатели эффективности, показатели производительности, ключевые операционные показатели)
34.	Показатели результативности процессов
35.	Показатели эффективности процессов
36.	Показатели производительности процессов
37.	Ключевые операционные показатели процессов
38.	Метод моделирования процессов: блок-схема (Block-Diagram)
39.	Метод моделирования процессов: Диаграмма последовательности (FlowChart)
40.	Метод моделирования процессов: Сетевой график (ActivityNetworkDiagram)
41.	Метод моделирования процессов: Карта процесса (ProcessMap)
42.	Метод моделирования процессов: Диаграмма потоков
43.	Метод моделирования процессов: Процессно-функциональная диаграмма (Pro-

	cess/functionDiagram)
44.	Метод моделирования процессов: Диаграмма процесса принятия решения (ProcessDecision-ProgramChart)
45.	Сравнение подходов к трактовке термина "процесс"
46.	Концептуальная схема управления процессом
47.	Классификация процессов по отношению к получению добавленной стоимости
48.	Классификация процессов по отношению к клиентам
49.	Жизненный цикл продукции
50.	Правила выбора процессов
51.	Наложение требований разделов стандарта ИСО 9001 на схему управления процессом
52.	Требования ИСО 9001 к процессам управления
53.	Требования ИСО 9001 к вспомогательным процессам
54.	Требования ИСО 9001 к основным процессам
55.	Используемые типы моделей процессов в зависимости от задач
56.	Классификация процессов по видам деятельности
57.	Функциональное и процессное управление
58.	Функции и кросс-функциональные процессы
59.	Преимущества и недостатки методов моделирования процессов
60.	Комбинированные стрелки в IDEF0. Разъединение и соединение стрелок.

9. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

9.1. Паспорт фонда оценочных средств

п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	1.1. Понятие «процесс»	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически
2.	1.2. Классификация процессов организации	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически
3.	1.3. Требования к организации процессного управления	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически
4.	2.1. Разработка процессной модели организации	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически
5.	2.2. Моделирование процессов с использованием методологии IDEF0.	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически; Задание, проверяемое вручную
6.	2.3. Определение взаимодействия и согласования процессов	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически
7.	2.4. Разработка системы показателей процессов	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически
8.	3.1. Типы организационных структур и подходы к их выбору.	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически
9.	3.2. Определение/перераспределение ответственности, полномочий и взаимодействия владельцев процессов.	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически
10.	3.3. Создание информационной системы (системы коммуникаций в процессе) по сбору и анализу информации по функционированию процесса.	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически
11.	4.1. Связь процесса с финансовыми показателями деятельности организации (показателями управленческого учета).	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически; Задание, проверяемое вручную
12.	4.2. Децентрализация экономического аспекта управления.	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически
13.	4.3. Организация финансирования (бюджетирования) процесса	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически
14.	5.1. Структура документации по процессу.	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически
15.	5.2. Документирование процедур процесса	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически
16.	5.3. Разработка модели записей по процессу	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически
17.	5.4. Разработка регламента процесса	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически

18.	6.1. Оценка стабильности функционирования процессов	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически
19.	6.2. Системный анализ деятельности и выявление ограничений	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике
20.	6.3. Реализация цикла устранения системных ограничений (ТОС)	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике
21.	7.1. Организация и проведение аудита процесса	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике
22.	7.2. Этапы организационного развития управления	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике
23.	7.3. Уровень зрелости процессов	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике
24.	7.4. Управление изменениями организационной структуры	ОПК-4	Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике

9.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

9.2.1 Задание, проверяемое вручную.

Комплект заданий для контрольной работы.

Модуль 2. Тема 2.2. Моделирование процессов с использованием методологии IDEF0.

Практическое задание 1. IDEF0-моделирование процессов

Построение IDEF0-модели процесса

Цель работы: Научиться осуществлять построение IDEF0-модели.

Последовательность выполнения работы

1. Выбрать вариант практического задания из таблицы 1.1, которая содержит название и место нахождения предприятия с указанием области деятельности, видов производимой продукции и/или услуг и т.д.

Таблица 1.1 – Варианты к практическому заданию №1

№	Наименование и место нахождения предприятия	Виды продукции и/или услуг
	ООО “АэроМах” Самарской области	1. Разработка и производство тепловых пушек. 2. Осуществление виброакустических измерений, 3. Оказание инженерных услуг и консалтинг.
	Научно-техническая фирма БАКС Самарской области	Изготовление и внедрение аналитического оборудования, систем автоматизации

		зации, узлов учета газа и нефти, промышленных и лабораторных хроматографов.
	ООО ВИКОМП Самарской области	Производство тентов, каркасов, полов, тентовых павильонов. Ремонт рефрижираторов.
	Научно-производственное объединение АВТОГАЗТРАНС в Самарской области.	Газификация, продажа оборудования для газификации (углекислота и другие газы). Производство комплексов по газированию и углекислотного оборудования.
	ООО, АММЕРААЛ-СМ (Самарская область)	Производство транспортёрных лент, механических замков для транспортёрных лент любой толщины, приводных ремней всех типов, протяжных ремней, тефлоновой термостойкой ленточки, редукторов, мотор-редукторов, мотор-барабанов.
	Торгово-сервисная фирма, Деловая Русь (Самарская область)	Инжиниринг и комплексное оснащение предприятий общественного питания.
	ЗАО «Комсомольский Мясокомбинат» (Самарская область)	Производство колбасной продукции
	МЕРАТЭК (Самарская область)	Производство измерительной техники: термометры, манометры, приборы для контроля температуры и давления.
	Производственно-коммерческая фирма ОСМЕТ (Самарская область)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Постройка промышленных и модульных зданий, зданий контейнерного типа. 2. Изготовление модульных блок-контейнеров, металлоконструкций, панелей сэндвич, профнастилов, профилей стальных листовых, С-образных. 3. Окраска порошковыми полиэфирными эмалями.
0	ООО, Реактив Поволжья (Самарская область)	Изготовление и поставка химических реактивов, химического сырья, средств измерений качества сырья и готовой продукции, нормативных документов, защитной одежды на предприятия региона и России.
1	ООО, Техно-Графика (Самарская область)	Торговля и сервисное обслуживание оборудования: плоттеры, принтеры, термопрессы, расходники, краска, ножи. Сервисное и гарантийное обслуживание.
2	ООО, САНЧО-ПАНЧО, г. Самара	Производство выпечки
3	ЗАО, ВЕРОЛА, г. Самара	Производство макаронных изделий
4	ЗАО, РАЗДОЛЬЕ, г. Самара	Производство кондитерских изделий

5	Борские минеральные воды, г. Самара	Производство минеральной воды в стеклянной и пластиковой таре различной емкости
6	ООО, МОЛОЧНЫЙ МИР, г. Самара	Производство молочной продукции
7	ИП, Антарес-Мебель, г. Самара	Изготовление мебели на заказ
8	МИРАМАКС, г. Самара	Изготовление, установка: жалюзи, ворота металлические, роллставни. барьеры, решетки, ограждения, ворота из металла, окна, световые люки и фонари верхнего света из металла.
9	ТМ Добрый кот, г. Самара	Изготовление детской одежды
0	ООО, Фабрика Форте, г. Самара	Производство постельного белья

2. Необходимо определить основные, вспомогательные процессы предприятия и выделить процессы управления.

Образец

Процессы на предприятии НоваКард

Рисунок 2.1 – Схема процессов на предприятии

Таблица 2.1 – Описание процессов на предприятии НоваКард

Тип процессов	Название процесса	Назначение процесса
Основные	Закупки	Определение потребности в материальных ресурсах; определение нужных характеристик и количества товаров и услуг.
	Создание дизайна карты	Разработка стиля, композиции и цветового решения. Композицию составляет размер, форма и месторасположение дизайнерских элементов (логотипов, голограмм..)
	Процесс производства	Создание основного продукта. Результат – готовые к использованию пластиковые карты
	Процесс сбыта	Выбор каналов распределения товара; выбор целевого рынка или его сегмента.

Вспомогательные	Проведение PR-кампаний фирмы	Позволяет донести до целевой аудитории ключевые сообщения, определенные стратегией развития бизнеса.
	Обслуживание оборудования	Обеспечение нормального функционирования всего необходимого для производства конечного продукта оборудования.
	Обучение персонала	Повышение квалификации рабочих, помощь и обучение на местах.
	Сырьевое и информационное обеспечение	Обеспечение соответствующими ресурсами основных процессов производства.
	Логистика	Осуществление взаимосвязи между отделами производства, а также осуществление поставок.

3. Выделить процессы управления.

Образец

Тип процессов	Название процесса	Назначение процесса
Управления	Финансово-экономическое управление	Процесс управления хозяйственной (экономической) деятельностью предприятия, основанный на принятии финансовых решений, для реализации которых разрабатывается система финансовых планов (бюджетов).
	Управление персоналом	Способы и методы воздействия на персонал предприятия для повышения эффективности в достижении целей организации.
	Управление качеством	Обеспечение контроля над созданием такой совокупности свойств и характеристик продукции, которая придает ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности
	Управление закупками	Определение потребности в материальных ресурсах; определение нужных характеристик и количества товаров и услуг; анализ и определение возможных источников снабжения; определение цены и условий закупок.
	Маркетинг	Планирование ассортимента продукции; ценообразование; транспортировка, т.е. оптимальные способы доставки товаров потребителю; хранение и складирование продукции; оптовая торговля - продажа товаров кому-либо, кроме конечных потребителей; розничная торговля - продажа самим конечным потребителям; обслуживание потенциальных покупателей в торговом зале, т.е. оказание им помощи в выборе товара и соответствующая "обработка" покупателей; реклама.

4. Определить входные и выходные данные, необходимые для построения IDEF-модели процесса и построить контекстную диаграмму процесса.

Образец

Построение контекстной диаграммы производства пластиковых карт на предприятии НоваКарт

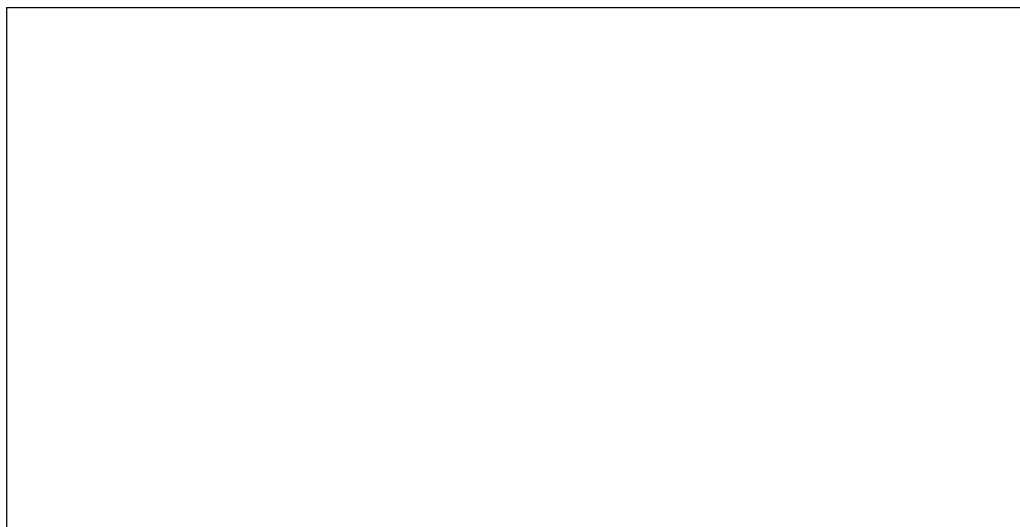


Рисунок 4.1 – Контекстная диаграмма производства пластиковых карт на предприятии НоваКарт

5. Необходимо построить IDEF-модель процесса (не менее 1 уровня декомпозиции).

Образец

Декомпозиция процесса производства пластиковых карт



Рисунок 5.1 - Декомпозиция процесса

6. Разработать матрицу согласования требований и заполнить таблицу 6.1.

Таблица 6.1 - Форма спецификаций на выходы процесса

Выходы (результаты) процесса и их потребители					
Выходы (результат) процесса	Потребитель результата процесса	Требования потребителей к выходам (результатам) процесса	Риск не выполнения требования / Ранг значимости риска	Критерий оценки требования (функционалирования процесса)	Метод измерения

Образец

Таблица 6.2 - Требования ко входам и выходам процесса

Входы и выходы процесса	Требования ко входам и выходам	Критерии оценки требований	Метод измерения и частота
Листовой пластик	Пластик белого цвета определенной толщины и размера, без царапин и неровностей, без пыли и грязи.	Толщина листового пластика должна быть от 0,15 до 0,32 мм.	Качество проверяется каждый раз при приеме специалистом при помощи визуального контроля и с помощью микрометра.
Данные по заказу	Данные на печатном и электронном носителе в презентабельном виде.	Внутренний регламент и специально разработанная форма.	Оценивается специалистом каждый раз после приема заказа и внесения его в БД.
Цветные заготовки	Макет карточки должен быть выполнен в масштабе 1:1 в цветовой системе CMYK. Серый цвет должен быть представлен в корпоративных цветах. Изображение карты должно иметь запас под обрез 1,5 мм, т.е. его размер должен быть 90 x 57мм.	ISO-7811 "Идентификационные карты - методы записи"	Проверяется каждый раз специалистом по качеству методом визуального контроля, а также с помощью компьютерных программ.
Готовые листы	Листы толщиной 0,76 мм с готовым дизайном, определенной прочности и определенными требованиями по расслоению ламината	ISO-7810 "Идентификационные карты - физические характеристики"	Проверяется каждый раз специалистом по качеству методом визуального контроля, а также с помощью микрометра.
Данные по заготовкам	Данные на печатном и электронном носителе в презентабельном виде.	Внутренний регламент и специально разработанная форма.	Оценивается специалистом каждый раз при приеме на пункт персонализации.
Персональные пластиковые карты	Размеры: ширина 85,595 ± 0,125 мм, высота 53,975 ± 0,055 мм, толщина 0,76 ± 0,08 мм, радиус окружности в углах 3,18 мм. Высота штрих-кода должна быть не менее 10 мм. Штрих-код на карточке должен располагаться с отступом не менее 3 мм от любого края карточки и от магнитной полосы. Магнитная полоса шириной 12,7 мм (0,5 дюйма) и располагается на расстоянии 4 мм от края карточки.	ISO-7810 "Идентификационные карты - физические характеристики"; ISO-7811 "Идентификационные карты - методы записи"	Проверяется специалистом по качеству каждый раз после изготовления карт при помощи компьютерных программ, а также методом визуального контроля.
Данные по картам	Данные на печатном и электронном носителе	Внутренний регламент и специально разработанная форма	Данные проверяются автоматически

	сители в презентабельном виде.	форма.	при помощи компьютерных программ во время и сразу после выполнения заказа.
--	--------------------------------	--------	--

Процедура оценивания

Производится проверка наличия всех элементов поставленного задания, правильности выполнения задания, соответствия работы требованиям к оформлению и принимается решение об оценке, выставляемой по разработанным критериям оценки.

Критерии оценки:

- 0 баллов выставляется студенту за не выполнение задания или полностью не правильное выполнение задания.
- 2 балла выставляется студенту за правильное выполнение задания, без замечаний.

9.2.2 Задание, проверяемое вручную. Комплект заданий для контрольной работы.

Модуль 4. Практическое задание 2.

Показатели эффективности процессов

Цель работы: научиться определять показатели эффективности процессов и ответственных за выполнение подпроцессов производства

Последовательность выполнения работы

1. Для процесса, выбранного в практическом задании № 1, определить показатели эффективности (таблица 1).

Таблица 1 – Показатели эффективности процесса

	Группа показателей	Показатель	Методика расчета

Образец

Таблица 1.1- Показатели эффективности процесса

Группа показателей	Показатель	Методика расчета
Показатели времени выполнения процесса	Среднее время выполнения процесса	$T_{cp} = \frac{\sum T_{раб}}{n},$ <p>Т_{раб} – рабочее время n – количество отчетов</p>
	Время простоя (доля)	<p>Журнал учета работы оборудования. $T_{пр\%} = T_{пр} / T$, где Т_{пр} – время простоя оборудования, Т – полное рабочее время.</p>
Технические показатели процесса	Доля автоматизированных рабочих мест	<p>$N = N_{авт} / N_{общ}$, где N_{авт} – кол-во автоматизированных рабочих мест, N_{общ} – общее кол-во рабочих мест</p>

	Общие трудовые затраты	$K_0 = K \cdot \sum T p_i$, где: $T p_i$ – затраты времени на каждый отдельный (i-й) вид работ, чел./ч (если используемые нормы времени не включают в себя затраты времени на отдых и личные нужды работников, то $T p_i = T_i (1 + \text{Колн} / 100)$, где Колн – процент потерь рабочего времени, от 1 до 15% в зависимости от категории работников, на отдых и личные нужды); K – коэффициент, учитывающий трудоемкость работ, не охваченных нормированием или носящих разовый характер. $K = 1 + \% \text{ ненорм. работ} / 100$; $N_{вп}$ – норма времени на данный вид работ, чел./ч; $O_{п}$ – объем данного вида работ.
Показатели стоимости	Затраты на оплату труда	$З = \frac{P}{R}$ где P – затраты на оплату труда; R – среднее количество работающих.
	Амортизация оборудования	Начисление износа линейным методом производится по формуле: $K = (1/n) \cdot 100$, где K – месячная норма амортизации в процентах, n – срок полезного использования основных средств в месяцах.
	Затраты на электроэнергию (в месяц)	$З = P \cdot t \cdot M \cdot T$, где: P – мощность "потребителя" (кВт), t – время работы "потребителя" (ч), M – кол-во рабочих дней в месяце, T – тариф (руб.)
Показатели качества	Количество жалоб и рекламаций на качество обслуживания, поступивших от клиентов.	Журнал учета рекламаций
	Степень дефектности продукции	Показатель РРМ (РРМ=количество дефектных образцов/миллион изготовленных образцов)
	Количество возвратов продукции	Журнал учета рекламаций

2. Определить ответственные лица за выполнение подпроцессов производства.

Образец

Ответственные лица за выполнение подпроцессов производства пластиковых карт.

Рисунок 2.1 - Ответственные лица

Процедура оценивания

Производится проверка наличия всех элементов поставленного задания, правильности выполнения задания, соответствия работы требованиям к оформлению и принимается решение об оценке, выставляемой по разработанным критериям оценки.

Критерии оценки:

- 0 баллов выставляется студенту за не выполнение задания или полностью неправильное выполнение задания.
- 2 балла выставляется студенту за правильное выполнение задания, без замечаний.

9.2.3. Фонд тестовых заданий

Тема 1. Основные понятия процессного управления

1. Что из перечисленного относится к объекту управления?

- ☐ владделец процесса;
- ☐ руководитель, коллегиальный орган или комитет, осуществляющий управленческое воздействие;
- ☒ отдельная личность или группа, которая может быть объединена в какое-либо структурное подразделение и на которую оказывается управленческое воздействие;
- ☒ система, деятельность которой регламентируется управляющей системой;
- ☒ процесс;

2. Что из перечисленного относится к субъекту управления?

- ☒ владделец процесса;
- ☒ руководитель, коллегиальный орган или комитет, осуществляющий управленческое воздействие;
- ☐ отдельная личность или группа, которая может быть объединена в какое-либо структурное подразделение и на которую оказывается управленческое воздействие;
- ☐ система, деятельность которой регламентируется управляющей системой;
- ☐ процесс;

3. Формулировка, раскрывающая содержание термина «процесса» в философском энциклопедическом словаре (И.Т. Фроловой):

- ⊙ : процесс – это закономерность, последовательное изменение явления, его переход в другое явление –: значение физической величины, которое может принимать любое значение;
- –: процесс-это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
- –: процесс-это совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которые преобразуют вход процесса в соответствующий его выход;
- –: процесс-это любая организованная деятельность, спланированная генерировать предварительно установленный для определенного пользователя выход, обеспечить при этом необходимый вход процесса.

4. Формулировка, раскрывающая содержание термина «процесса» в стандарте ИСО серии 9000:94:

- -: процесс – это закономерность, последовательное изменение явления, его переход в другое явление –: значение физической величины, которое может принимать любое значение;
- ⊙ –: процесс-это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
- –: процесс-это совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которые преобразуют вход процесса в соответствующий его выход;
- –: процесс-это любая организованная деятельность, спланированная генерировать предварительно установленный для определенного пользователя выход, обеспечить при этом необходимый вход процесса.

5. Формулировка, раскрывающая содержание термина «процесса» в учебнике под редакцией О.П. Глудкина «Всеобщее управление качеством»

- : процесс – это закономерность, последовательное изменение явления, его переход в другое явление –: значение физической величины, которое может принимать любое значение;
- –: процесс-это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
- ⊙ –: процесс-это совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которые преобразуют вход процесса в соответствующий его выход;

—: процесс-это любая организованная деятельность, спланированная генерировать предварительно установленный для определенного пользователя выход, обеспечить при этом необходимый вход процесса.

Тема 2. Идентификация процессов в организации

1. Из чего состоит процессная модель управления?

- инструментов горизонтального (функционального и межфункционального) планирования;
- организации;
- выполнения;
- контроля и анализа деятельности компании;
- ⊙ все ответы верны;

2. Соотнесите, поставленные задачи и используемые типы моделей

⇔ разработка системы документооборота в организации --- модель потока документов (описаны функции процесса и поток документов между ними);

⇔ описание материальных потоков при работе склада готовой продукции --- табличное описание материальных потоков в виде перечня со ссылками на спецификации;

⇔ описание процессов бюджетирования --- модель процесса управления (описаны функции процесса, порядок их выполнения и управления);

3. Соотнесите, поставленные задачи и используемые типы моделей.

⇔ комплексное описание деятельности организации с целью внедрения автоматизированной системы --- модели работы системы автоматизации (например, в спецификации UML);

⇔ описание процессов бюджетирования --- табличное описание (перечень документов, альбом документов);

⇔ описание материальных потоков при работе склада готовой продукции --- модель потока информации и материальных ресурсов (описаны функции процесса, потоки информации и материальных объектов);

4. Соотнесите, поставленные задачи и используемые типы моделей

⇔ разработка системы документооборота в организации --- табличное описание документов;

⇔ описание процессов бюджетирования --- модель потока информации;

⇔ комплексное описание деятельности организации с целью внедрения автоматизированной системы --- модели процессов управления (описаны функции процесса, порядок их выполнения и управления, например, в IDEF0, IDEF3);

5. Соотнесите, поставленные задачи и используемые типы моделей

⇔ разработка системы документооборота в организации --- табличное описание документов;

⇔ описание процессов бюджетирования --- текстовое описание методики бюджетирования;

⇔ комплексное описание деятельности организации с целью внедрения автоматизированной системы --- модель потока информации (например, в DFD);

Тема 3. Проектирование организационной структуры управления на основе процессного подхода

1. Что является элементами организационной структуры:

- оперативность в принятии решений;
- единство и четкость распорядительства;
- ⊙ подразделения или отдельные участники системы;

2. Какие существуют связи в организационной структуре?

- ☒ межфункциональные, или кооперационные;
- ☒ функциональные;

- ☒ линейные;
 - ☐ межлинейные
3. Какие недостатки существуют в линейной структуре управления?
- ☐ оперативность в принятии решений;
 - ☒ высокие требования к руководителю;
 - ☒ ограничение масштабов предприятия и возможностей руководителя по эффективному управлению;
4. Структура объекта управления, в которой элементами являются подразделения или отдельные участники системы, а связи выражают включенность участников или подразделений в другие подразделения:
- Организационная структура;
 - Структура организационная;
5. Какие достоинства существуют в линейной системе управления? Исключите лишнее:
- ☐ единство и четкость распорядительства;
 - ☐ оперативность в принятии решений;
 - ☐ личная ответственность руководителя за конечные результаты деятельности своего подразделения;
 - ☒ ограничение масштабов предприятия и возможностей руководителя по эффективному управлению;
6. Какие достоинства существуют в функциональной системе управления? Исключите лишнее:
- ☐ высокая компетентность специалистов, отвечающих за осуществление конкретных функций;
 - ☐ рутинные задачи не требуют оперативного принятия решений;
 - ☒ снижение ответственности исполнителей за работу ;

Тема 4. Управление эффективностью процессов

7. Соотнесите группы показателей и их назначения
- ⇔ Финансовые показатели эффективности--- оценка соотношения экономического эффекта к затратам ресурсов при помощи которых был достигнут экономический эффект;
 - ⇔ Целевые показатели эффективности--- Оценка эффективности достижения целевого назначения системы (организации)/ бизнес-процесса
 - ⇔ Показатели конкурентоспособности продукции--- Оценка качества и конкурентоспособности выпускаемой продукции и удовлетворенности потребителей (оценка организации «глазами» потребителей)
 - ⇔ Показатели результативности процессов--- Оценка степени достижения целей развития организации/ отдельных видов деятельности
8. Соотнесите группы показателей и их назначения
- ⇔ Показатели результативности процессов--- Оценка степени достижения целей развития организации/ отдельных видов деятельности
 - ⇔ Ключевые операционные показатели--- Оценка степени влияния ограничений системы на достижения целевого результата организации/ бизнес-процесса
 - ⇔ Показатели функционирования, характеризующие стабильность процессов--- Оценка изменчивости (вариации) процессов организации
 - ⇔ Целевые показатели эффективности--- Оценка эффективности достижения целевого назначения системы (организации)/ бизнес-процесса

9. Соотнесите группы показателей и их назначения

- ⇔ Финансовые показатели эффективности--- оценка соотношения экономического эффекта к затратам ресурсов при помощи которых был достигнут экономический эффект;
- ⇔ Ключевые операционные показатели--- Оценка степени влияния ограничений системы на достижения целевого результата организации/ бизнес-процесса
- ⇔ Показатели функционирования, характеризующие стабильность процессов--- Оценка изменчивости (вариации) процессов организации
- ⇔ Целевые показатели эффективности--- Оценка эффективности достижения целевого назначения системы (организации)/ бизнес-процесса

10. Какие элементы модели оценочных показателей связаны с элементом системы сбалансированных показателей «Финансы»?

- ☒ Финансовые показатели эффективности
- ☒ Целевые показатели эффективности деятельности/ бизнес-процесса
- ☐ Показатели конкурентоспособности продукции (лучше, быстрее, дешевле)
- ☐ Показатели результативности процессов
- ☐ Ключевые операционные показатели
- ☐ Показатели функционирования, характеризующие стабильность процессов

11. Какие элементы модели оценочных показателей связаны с элементом системы сбалансированных показателей «Клиенты»?

- ☐ Финансовые показатели эффективности
- ☐ Целевые показатели эффективности деятельности/ бизнес-процесса
- ☒ Показатели конкурентоспособности продукции (лучше, быстрее, дешевле)
- ☐ Показатели результативности процессов
- ☐ Ключевые операционные показатели
- ☐ Показатели функционирования, характеризующие стабильность процессов

12. Какие элементы модели оценочных показателей связаны с элементом системы сбалансированных показателей «Бизнес-процессы»?

- ☐ Финансовые показатели эффективности
- ☐ Целевые показатели эффективности деятельности/ бизнес-процесса
- ☐ Показатели конкурентоспособности продукции (лучше, быстрее, дешевле)
- ☒ Показатели результативности процессов
- ☒ Ключевые операционные показатели
- ☐ Показатели функционирования, характеризующие стабильность процессов

Тема 5. Документирование процессов

13. К документации внешнего происхождения относятся:

- ☒ законы Российской Федерации, постановления правительства, государственные и международные стандарты, нормативные документы, справочники и т. п.;
- ☐ инструкции, положения, стандарты, регламенты, методики, планы, программы, договоры, приказы, распоряжения и т. д.
- ☐ акты, протоколы, справки, отчеты, сертификаты, результаты проверки, контроля, испытаний и т. д.

14. К документации внутреннего происхождения относятся:

- ☐ законы Российской Федерации, постановления правительства, государственные и международные стандарты, нормативные документы, справочники и т. п.;
- ☒ инструкции, положения, стандарты, регламенты, методики, планы, программы, договоры, приказы, распоряжения и т. д.
- ☒ акты, протоколы, справки, отчеты, сертификаты, результаты проверки, контроля, испытаний и т. д.

15. К регламентирующей документации относятся
- ⊙ инструкции, положения, стандарты, регламенты, методики, планы, программы, договоры, приказы, распоряжения и т. д.
 - законы Российской Федерации, постановления правительства, государственные и международные стандарты, нормативные документы, справочники и т. п.;
 - акты, протоколы, справки, отчеты, сертификаты, результаты проверки, контроля, испытаний и т. д.
16. Отличительная особенность регламентирующей документации заключается в том, ...
- ⊙ что эта документация в процессе работы изменяется, исправляется и необходима для управления событиями и работами в процессе;
 - что информация в этой документации является постоянной и необходима для установления какого-либо факта или события;
 - что в этой документации обычно описывают деятельность несколько функций;
 - что в этой документации обязательно необходимо отразить и порядок распознавания и обращения с документами внешнего происхождения.
17. Отличительная особенность такой информации как акты, протоколы, справки, отчеты, сертификаты, результаты проверки, контроля, испытаний и т. д. заключается в том, ...
- что эта документация в процессе работы изменяется, исправляется и необходима для управления событиями и работами в процессе;
 - ⊙ что информация в этой документации является постоянной и необходима для установления какого-либо факта или события;
 - что в этой документации обычно описывают деятельность несколько функций;
 - что в этой документации обязательно необходимо отразить и порядок распознавания и обращения с документами внешнего происхождения.
18. Миссия –
- ⊙ документ, в котором руководство определяет значение существования предприятия, его роль в стране в настоящее время;
 - внутренний документ, в котором нуждается руководство организации для определения наилучшего состояния окружающей среды, которую может формировать руководитель в ближайшем будущем;
 - предстает собой стратегический и декларативный документ организации, в котором отражены главные принципы работы и развития системы управления этой организации в области качества;
 - документ, в котором организация определяет и устанавливает какие необходимо достичь результаты в области качества.

Тема 6. Управление процессами организации

19. Лучший метод для оценивания производственных затрат на ключевые процессы это
- ⊙ Функционально-стоимостной анализ (ФСА)
 - Системный анализ
 - ABC анализ
 - QFD анализ
20. Под _____ в цепочке процессов понимается процесс, в котором созданный продукт не соответствует по времени выполнения затратам, количеству дефектов и требованиям цепочки процесса в целом.
- узким местом
 - УЗКИМ МЕСТОМ
 - Узким местом
21. Степень фрагментарности бизнес-процесса определяет:
- число управляющих бизнес-процессов;

- ⊙ количество различных структурных подразделений и сотрудников компании, участвующих в нем.
- 22. В международном стандарте качества ИСО 9000:2008 принят термин:
 - процесс;
 - Процесс.
 - ПРОЦЕСС
- 23. Оптимизация бизнес-процессов с помощью методатипизации форм сбора и передачи информации:
 - приводит к снижению ошибок;
 - ⊙ повышает скорость и качество принятия решений;
 - ускоряет процессы.
- 24. При оптимизации бизнес-процессов с помощью метода пяти вопросов, какие ситуации анализируются:
 - ⊙ почему эта работа делается именно так;
 - почему эта работа делается именно в это время.

Тема 7. Аудит процессов, как средство для совершенствования деятельности организации

- 25. _____ - это оценка последовательно осуществляемых шагов и взаимосвязей с другими процессами в рамках системы.
 - Аудит процесса
 - АУДИТ ПРОЦЕССА
 - аудит
- 26. _____ - это оценка шагов и деятельности, которые трансформируют входы в выходы.
 - Аудит процесса
 - АУДИТ ПРОЦЕССА
 - аудит
- 27. Ценность этого вида аудита заключается в его прямой связи с требованиями лицензии, контракта или нормативных документов
 - ⊙ Аудит, ориентированный на элементы/требования
 - Аудит, основанный на процессном подходе
 - Аудит, основанный на системном подходе
 - Внешний аудит
 - Внутренний аудит
- 28. При аудите процесса или системы на основе _____ осуществляется проверка соответствия установленной последовательности шагов - от входа до выхода.
 - процессного подхода
 - ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА
 - Процессный подход
- 29. Аудит, при котором осуществляется проверка соответствия установленной последовательности шагов - от входа до выхода называется _____.
 - Аудит, ориентированный на элементы/требования
 - ⊙ Аудит, основанный на процессном подходе
 - Аудит, основанный на системном подходе
 - Внешний аудит
 - Внутренний аудит

30. _____ является удобным инструментом для проверки и ответа на вопрос: «Можно ли управлять процессом без письменных процедур или для этого обязательно нужно разрабатывать необходимые документированные процедуры?»
- Цикл PDCA
 - ЦИКЛ PDCA
 - PDCA

Тема 8. Организационно-развитие процессного управления

31. _____ – регулярная деятельность по совершенствованию способов, которыми организация достигает стоящих перед ней целей.
- Организационно-развитие
 - ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ
 - организационно-развитие
32. Выберите этапы организационного развития управления
- ☒ становление;
 - ☒ формализация;
 - ☒ экспансия;
 - ☐ систематизация;
 - ☒ координация;
 - ☒ самоорганизация и саморазвитие.
 - ☐ структуризация.
33. Укажите последовательность этапов организационного развития:
- становление;
формализация;
экспансия;
координация;
самоорганизация и саморазвитие.
34. Описание кризиса окончания этапа организационного развития «Становление»:
- ⊙ возникновение кризиса управляемости: отсутствие стабильности функционирования процессов, что приводит к снижению целевых показателей;
 - возникновение кризиса «бюрократизация»: снижается быстрота реакции на внешние изменения и угрозы рынка из-за долгого принятия решений.
 - возникновение кризиса «контроля»: из-за превосходства локальных целей отделов и сотрудников перед целями организации происходит сдерживание дальнейшего роста организации;
 - возникновение кризиса «развития»: теряется стратегическое направление поступательного развития и ощущается приближения конца существования организации.
35. Описание кризиса окончания этапа организационного развития «Формализация»:
- возникновение кризиса управляемости: отсутствие стабильности функционирования процессов, что приводит к снижению целевых показателей;
 - ⊙ возникновение кризиса «бюрократизация»: снижается быстрота реакции на внешние изменения и угрозы рынка из-за долгого принятия решений.
 - возникновение кризиса «контроля»: из-за превосходства локальных целей отделов и сотрудников перед целями организации происходит сдерживание дальнейшего роста организации;
 - возникновение кризиса «развития»: теряется стратегическое направление поступательного развития и ощущается приближения конца существования организации.

Тема 9. Реинжиниринг процессов организации

36. Что предполагает проведение выделения бизнес-процессов?
- ⊙ экспертное многокритериальное оценивание;
 - функциональный анализ;
 - системный анализ;
 - стоимостной анализ;
 - имитационное моделирование
37. В чем заключается прямой инжиниринг?
- ⊙ построение новой организационной структуры бизнес-процесса;
 - исследование существующей организации бизнес-процесса;
 - реорганизация существующей организационной структуры бизнес-процесса.
38. Каково назначение обратного инжиниринга?
- построение новой организационной структуры бизнес-процесса;
 - ⊙ исследование существующей организации бизнес-процесса;
 - реорганизация существующей организационной структуры бизнес-процесса.
39. Какова основная цель реинжиниринга бизнес-процессов?
- реорганизация организационной структуры предприятия;
 - ⊙ целостное, системное моделирование и реорганизация материальных, финансовых и информационных потоков;
 - моделирование процессов товародвижения и процессов, связанных с финансами.
40. Одним из принципов реинжиниринга бизнес-процессов является:
- уменьшается количество проверок и управляющих воздействий;
 - усиление менеджерами контроля выполнения операций.
 - ⊙ сочетание централизованного и децентрализованного подходов.
41. _____ - это постоянное измерение и сравнение отдельного взятого бизнес-процесса с эталонным процессом ведущей организации для того чтобы собрать информацию, которая поможет исследуемому предприятию определить цель своего совершенствования и провести мероприятия по улучшению работы.
- Бенчмаркинг
 - БЕНЧМАРКИНГ
 - Бенчмаркинг

Процедура оценивания

Производится проверка наличия всех элементов поставленного задания, правильности выполнения задания, соответствия работы требованиям к оформлению и принимается решение о количестве баллов, выставляемых по разработанным критериям оценки.

Критерии оценки:

- 5 баллов выставляется студенту, если набрано 80 % и более правильных ответов.
- 3 баллов выставляется студенту, если набрано от 60% до 79% правильных ответов.
- 1 балла выставляется студенту, если набрано от 40% до 59% правильных ответов.
- 0 баллов выставляется студенту, если набрано 39% и менее правильных ответов.

10. Образовательные технологии и методические указания по освоению дисциплины

В процессе изучения дисциплины «Управление бизнес-процессами» используются дистанционные образовательные технологии.

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

11.1. Обязательная литература

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум и др.)	Количество в библиотеке
1	Кастанова А. А. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс] : метод. указания к лаб. работам / А. А. Кастанова. - Москва : РосНОУ, 2014. - 29 с..	Метод. указания к лаб.	ЭБС «IPRbooks»
2	Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. О. Блинов [и др.] ; под ред. А. О. Блинова. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 343 с. - ISBN 978-5-238-01823-2.	Учебное пособие	ЭБС «IPRbooks»

СОГЛАСОВАНО

Директор научной библиотеки

(подпись)

(И.О. Фамилия)

«__» ____ 20__ г.

МП

11.2. Дополнительная литература и учебные материалы (аудио-, видеопособия и др.)

- фонд научной библиотеки ТГУ:

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, аудио-, видеопособия и др.)	Количество в библиотеке
1	Липунцов Ю. П. Управление процессами [Электронный ресурс] : методы управления предприятием с использованием информационных технологий / Ю. П. Липунцов ; науч. ред. М. И. Лугачев. - Саратов : Профобразование, 2017. - 224 с. : ил. - ISBN 978-5-4488-0133-4	Учебное пособие	ЭБС «IPRbooks»
2	Силич В. А. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. А. Силич, М. П. Силич. - Томск : ТУСУР, 2014. - 199 с. - ISBN 5-86889-330-1.	Учебное пособие	ЭБС «IPRbooks»

- другие фонды:

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, аудио-, видеопособия и др.)	Место хранения (методический кабинет кафедры, городские библиотеки и др.)
1	Управление бизнес-процессами: электронный контент - Тольятти: Изд-во ТГУ. - образовательная среда Росдистант	Электронное издание	Образовательная среда Росдистант

11.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

- Министерство промышленности и торговли Российской Федерации [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://minpromtorg.gov.ru/>
- Министерство экономического развития РФ [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://economy.gov.ru/mines/main>

11.4. Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование ПО	Количество лицензий	Реквизиты договора (дата, номер, срок действия)
1	Windows	1398	Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно
2	Office Standart	1398	Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно; Договор № 727 от 20.07.2016г., срок действия - бессрочно

11.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий	Перечень основного оборудования	Фактический адрес учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др.	Площадь, м²	Количество посадочных мест
1	Аудитория вебконференций. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации (УЛК-807).	Экран телевизионный, ширмы, проектор на штативе. стол преподавательский, стулья преподавательские, Транспарант-перетяжка, системный блок.	445020, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Белорусская, д. 16 В	17,1	1
2	Аудитория вебконференций. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования	Экран телевизионный, ширма, проектор на штативе. стол преподавательский, стул преподавательский, транспарант-перетяжка, системный блок.	445020, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Белорусская, д. 16 В	17,9	1

№ п/п	Наименование оборудо- ванных учебных кабин- етов, лабораторий, мастер- ских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий	Перечень основного оборудования	Фактический адрес учебных кабинетов, лабораторий, ма- стерских и др.	Площадь, м ²	Количество посадочных мест
	(выполнения курсовых ра- бот). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных кон- сультаций Учебная аудито- рия для проведения заня- тий текущего контроля и промежуточной аттестации (УЛК-810).				
3	Помещение для самостоя- тельной работы. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых ра- бот). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных кон- сультаций. Учебная ауди- тория для проведения заня- тий текущего контроля и промежуточной аттестации (Г-401).	Столы ученические, сту- лья ученические, ПК с выходом в сеть Интернет	445020, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Белорусская, д. 14	84,8	16