

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

Б1.В.03

(индекс дисциплины)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление бизнес-процессами

(наименование дисциплины)

по направлению подготовки (специальности)

38.03.02 Менеджмент

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

Логистика и управление цепями поставок

(направленность (профиль)/специализация)

Форма обучения: заочная

Год набора: 2019

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

| | | | | | | | |
|-------------------------|----------|--------|------------------|-----------------|--|---|-------|
| Количество ЗЕТ | 3 | | | | | | |
| Часов по РУП | 108 | | | | | | |
| 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 | | | 3 | | | | 3 |
| Лекции | | | 2 | | | | 2 |
| Лабораторные | | | | | | | |
| Практические | | | 4 | | | | 4 |
| Контактная работа | | | 6,35 | | | | 6,35 |
| Сам. работа | | | 93 | | | | 93 |
| Контроль | | | 8,65 | | | | 8,65 |
| Итого | | | 108 | | | | 108 |

Тольятти, 2018

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана направления подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль): Логистика и управление цепями поставок

(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.В.03 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 базовой части блока Б1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплины, учебные курсы, на освоении которых базируется данная дисциплина (учебный курс) – Экономика организации 1, Маркетинговые исследования.

Дисциплины, учебные курсы, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины (учебного курса) –Предпринимательская экосистема, Инновационный менеджмент, Организация производства, Планирование на предприятии

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

| Формируемые и контролируемые компетенции | Планируемые результаты обучения |
|---|--|
| <p>- владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ (ПК-7)</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные понятия в области управления процессами; – классификацию процессов; – основные требования, предъявляемые стандартом ГОСТ Р ИСО 9001 к организации процессного управления |
| | <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять требования к входам/выходам процессов; – разрабатывать регламент процесса; – подразделять процессы по уровням зрелости разрабатывать систему показателей для процессов |
| | <p>Владеть: навыками документирования процессов</p> |
| | |

Тематическое содержание дисциплины (учебного курса)

| Раздел | Тема |
|--|---|
| 1. Основные понятия процессного управления | 1. Понятие «процесс». Классификация процессов организации. Требования к организации процессного управления. Разработка процессной модели организации. |
| | 2 Моделирование процессов с использованием методологии IDEF0. Определение взаимодействия и согласования процессов. Разработка системы показателей процессов. Типы организационных структур и подходы к их выбору |
| | 3 Ответственность, полномочия, взаимодействие владельцев процессов. Создание информационной системы по сбору и анализу информации о функционировании процесса. Связь процесса с финансовыми показателями деятельности организации. Децентрализация управления |
| | 4. Организация финансирования (бюджетирования) процесса. Структура документации по процессу. Документирование процедур процесса. Разработка модели записей по процессу. Разработка регламента процесса. Оценка стабильности функционирования процессов |
| | 5. Системный анализ деятельности и ограничения. Реализация |

| Раздел | Тема |
|--------|--|
| | цикла устранения системных ограничений. Организация аудита процесса. Этапы развития управления. Уровень зрелости процессов. Управление изменениями организационной структуры |

Общая трудоемкость дисциплины (учебного курса) – 3 ЗЕТ.

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

Курс изучения 3

| Раздел, модуль | Подраздел, тема | Виды учебной работы | | | | | | Необходимые материально- технические ресурсы | Формы текущего кон- троля | Рекоменду- емая лите- ратура (№) | |
|---|---|--------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------|--|------------------------|---|---|--|--|
| | | Контактная работа (в часах) | | | | | Самостоятельная работа | | | | |
| | | всего | | | в т.ч. в интерак- тивной форме | Формы проведения лекций, лабораторных, практических занятий, методы обучения, реализующие применяемую образовательную технологию | в часах | | | | формы организации самостоятельной работы |
| | | лекций | лабораторных | практических | | | | | | | |
| 1. Основные понятия про- цессного управления | 1.1. Понятие «процесс» | | | | | | 5 | Самостоятельное изуче- ние материалов элек- тронного учебника с раз- делением на лекции и с тестами для само- контроля по каждой лек- ции, анализ поведения обучающихся при помо- щи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС- рейтинга | LMS-система на основе Moodle, ком- пьютер либо планшет либо смартфон | Ответы на во- просы для са- моконтроля в электронном учебнике (16) | (1-4) |
| | | | | | | | 1 | | | Ответы на за- дания, прове- ряемые авто- матически (26) | |
| | 1.2 Классифика- ция процессов организации | | | | | | 2 | Самостоятельное изуче- ние материалов элек- тронного учебника с раз- делением на лекции и с тестами для само- контроля по каждой лек- ции, анализ поведения обучающихся при помо- щи LRS-системы и Experience API, анализ | LMS-система на основе Moodle, ком- пьютер либо планшет либо смартфон | Ответы на во- просы для са- моконтроля в электронном учебнике (16) | (1-4) |

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|---|---|--|--|--|-------|
| | | | | | | | | текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга | | | |
| | | | | | | | 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 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) | (1-4) |
| | | | | | | | 1 | | | Ответы на задания, проверяемые автоматически (26) | |
| | | | | | | | | | | | |
| 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 (16) | (1-4) |
| | | | | | | | 1 | | | Ответы на задания, проверяемые автоматически (16) | |
| | 2.2. Моделирование процессов с использованием методологии | | | 2 | | Выполнение практических заданий с консультацией преподавателя на форуме и через коммен- | 5 | | | Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16) | (1-4) |
| | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|------------------|---|--|--|---|-------|
| | IDEF0. | | | | | тарии в заданиях | 1 | | | Ответы на задания, проверяемые автоматически (26) | |
| | | | | 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) | (1-4) |
| | | | | | | | 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 Experience API, анализ текущей успеваемости | LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон | Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16) | (1-4) |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|-------|
| | | | | | | | 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) | (1-4) |
| | | | | | | 1 | | | Ответы на задания, проверяемые автоматически (16) | |
| | 3.2. Определение/перераспределение ответственности, полномочий и взаимодействия владельцев 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) | (1-4) |
| | | | | | | 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-рейтинга | LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон | Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16) | (1-4) |
| | | | | | | | 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) | (1-4) |
| | | | | | | | 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 | LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон | Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16) | (1-4) |

| | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|-------|
| | | | | | | | | обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга | | | |
| | | | | | | | 1 | | | Ответы на задания, проверяемые автоматически (26) | |
| | 4.3. Организация финансирования (бюджетирования) 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-рейтинга | LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон | Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16) | (1-4) |
| | | | | | | | 1 | | | Ответы на задания, проверяемые автоматически (26) | |
| 5. Документирование процессов | 5.1. Структура документации 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) | (1-4) |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|---|---|--|--|--|-------|
| | | | | | | | 1 | | | Ответы на задания, проверяемые автоматически (26) | |
| 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-рейтинга | LMS-система на основе Moodle, компьютер либо планшет либо смартфон | Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16) | (1-4) |
| | | | | | | | 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) | (1-4) |
| | | | | | | | 1 | | | Ответы на задания, проверяемые автоматически (26) | |
| 5.4. Разработка регламента про- | 2 | | | | | Вебинар на онлайн-площадке, дискуссия в | 3 | Изучение видеолекции по итогам вебинара, те- | компьютер либо планшет | Ответы на вопросы для самоконтроля в | (1-4) |

| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|--|--|--|--|---------------|---|--|--|--|-------|
| | цесса. | | | | | чате вебинара | | сты для самоконтроля | либо смартфон | электронном учебнике (16) | |
| | | | | | | | 2 | | | Ответы на задания, проверяемые автоматически (16) | |
| 6. Управление процессами организации | 6.1. Оценка стабильности функционирования процессов. | | | | | | 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 (16) | (1-4) |
| | | | | | | | 3 | | | Ответы на задания, проверяемые автоматически (16) | |
| | 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, 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) | (1-4) |
| | 6.3. Реализация цикла устранения системных ограничений (ТОС). | | | | | | 3 | Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с | LMS-система на основе Moodle, компьютер либо | Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном | (1-4) |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|-------|
| | | | | | | | тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга | планшет либо смартфон | учебнике (16) | |
| 7. Аудит процесса. Организационное развитие управления | 7.1. Организация и проведение аудита процесса. | | | | | | 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 (16) | (1-4) |
| | 7.2. Этапы организационного развития управления. | | | | | | 4 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) | (1-4) |
| | 7.3. Уровень зрелости процессов. | | | | | | 5 Самостоятельное изучение материалов электронного учебника с разделением на лекции и с | LMS-система на основе Moodle, компьютер либо | Ответы на вопросы для самоконтроля в электронном учебнике (16) | (1-4) |

| | | | | | | | | | | |
|--------|--|------|--|--|--|----|--|--|--|-------|
| | | | | | | | тестами для самоконтроля по каждой лекции, анализ поведения обучающихся при помощи LRS-системы и Experience API, анализ текущей успеваемости при помощи БРС-рейтинга | планшет либо смартфон | | |
| | 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 (16) | (1-4) |
| | | | | | | 5 | Заполнение анкеты | Персональный компьютер, планшет или смартфон | Заполненная анкета (3 б.) | |
| | Контроль | 8,65 | | | | | | | | |
| Итого: | | 6,35 | | | | 93 | | | | |
| | | 12 | | | | | | | | |
| | | 108 | | | | | | | | |

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 объеме; 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 | Критерии и нормы оценки |
|---|-------------------------|

| | |
|----------------|---|
| Экзамен | 80-100 Отлично 60-79 Хорошо 40-59 Удовлетворительно 0-39 Неудовлетворительно |
|----------------|---|

6. Критерии и нормы оценки курсовых работ (проектов)

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом

7. Примерная тематика письменных работ (курсовых, рефератов, контрольных, расчетно-графических и др.)

Данный раздел не предусмотрен учебным планом

8. Вопросы к экзамену

| 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 (Process/functionDiagram) |
| 44. | Метод моделирования процессов: Диаграмма процесса принятия решения (ProcessDecisionProgramChart) |
| 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» | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически |
| 2. | 1.2 Классификация процессов организации | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически |
| 3. | 1.3 Требования к организации процессного управления | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически |
| 4. | 2.1. Разработка процессной модели организации | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически |
| 5. | 2.2. Моделирование процессов с использованием методологии IDEF0. | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически; Задание, проверяемое вручную |
| 6. | 2.3. Определение взаимодействия и согласования процессов | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически |
| 7. | 2.4. Разработка системы показателей процессов | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически |
| 8. | 3.1. Типы организационных структур и подходы к их выбору. | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически |
| 9. | 3.2. Определение/перераспределение ответственности, полномочий и взаимодействия владельцев процессов. | (ПК-7) | 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 функцио- | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически |

| | | | |
|-----|---|--------|---|
| | нированию процесса. | | |
| 11. | 4.1. Связь процесса с финансовыми показателями деятельности организации (показателями управленческого учета). | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически; Задание, проверяемое вручную |
| 12. | 4.2. Децентрализация экономического аспекта управления. | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически |
| 13. | 4.3. Организация финансирования (бюджетирования) процесса | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически |
| 14. | 5.1. Структура документации по процессу. | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически |
| 15. | 5.2. Документирование процедур процесса | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически |
| 16. | 5.3. Разработка модели записей по процессу | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически |
| 17. | 5.4. Разработка регламента процесса | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически |
| 18. | 6.1. Оценка стабильности функционирования процессов | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике; задания, проверяемые автоматически |
| 19. | 6.2. Системный анализ деятельности и выявление ограничений | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике |
| 20. | 6.3. Реализация цикла устранения системных ограничений (ТОС) | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике |
| 21. | 7.1. Организация и проведение аудита процесса | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике |
| 22. | 7.2. Этапы организационного развития управления | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике |
| 23. | 7.3. Уровень зрелости процессов | (ПК-7) | Вопросы для самоконтроля в электронном учебнике |

| | | | |
|-----|---|--------|---|
| 24. | 7.4. Управление изменениями организационной структуры | (ПК-7) | 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 |
|--------|---|--|
| 1 | ООО “АэроМах” Самарской области | 1. Разработка и производство тепловых пушек. 2. Осуществление виброакустических измерений, 3. Оказание инженерных услуг и консалтинг. |
| 2 | Научно-техническая фирма БАКС Самарской области | Изготовление и внедрение аналитического оборудования, систем автоматизации, узлов учета газа и нефти, промышленных и лабораторных хроматографов. |
| 3 | ООО ВИКОМП Самарской области | Производство тентов, каркасов, пологов, тентовых павильонов. Ремонт рефрижераторов. |
| 4 | Научно-производственное объединение АВТОГАЗТРАНС в Самарской области. | Газификация, продажа оборудования для газификации (углекислота и другие газы). Производство комплексов по газированию и углекис- |

| | | |
|----|--|--|
| | | лотного оборудования. |
| 5 | 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. |
| 6 | Торгово-сервисная фирма, Деловая Русь (Самарская область) | Инжиниринг и комплексное оснащение предприятий общественного питания. |
| 7 | ЗАО «Комсомольский Мясокомбинат» (Самарская область) | Производство колбасной продукции |
| 8 | МЕРАТЭК (Самарская область) | Производство измерительной техники: термометры, манометры, приборы для контроля температуры и давления. |
| 9 | Производственно-коммерческая фирма ОСМЕТ (Самарская область) | 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. |
| 10 | 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. |
| 11 | ООО, Техно-Графика (Самарская область) | Торговля и сервисное обслуживание оборудования: плоттеры, принтеры, термопрессы, расходники, краска, ножи. Сервисное и гарантийное обслуживание. |
| 12 | ООО, САНЧО-ПАНЧО, г. Самара | Производство выпечки |
| 13 | ЗАО, ВЕРОЛА, г. Самара | Производство макаронных изделий |

| | | |
|----|-------------------------------------|---|
| 14 | ЗАО, РАЗДОЛЬЕ, г. Самара | Производство кондитерских изделий |
| 15 | Борские минеральные воды, г. Самара | Производство минеральной воды в стеклянной и пластиковой таре различной емкости |
| 16 | ООО, МОЛОЧНЫЙ МИР, г. Самара | Производство молочной продукции |
| 17 | ИП, Антарес-Мебель, г. Самара | Изготовление мебели на заказ |
| 18 | МИРАМАКС, г. Самара | Изготовление, установка: жалюзи, ворота металлические, роллставни. барьеры, решетки, ограждения, ворота из металла, окна, световые люки и фонари верхнего света из металла. |
| 19 | ТМ Добрый кот, г. Самара | Изготовление детской одежды |
| 20 | 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 | Разработка стиля, композиции и |

| | | |
|-----------------|---------------------------------------|--|
| | карты | 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 про- |

| | | |
|--|----------------------|--|
| | | дукции, 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 НоваКард



Рисунок 4.1 – Контекстная диаграмма производства пластиковых карт на предприятии НоваКард

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

Образец

Декомпозиция процесса производства пластиковых карт

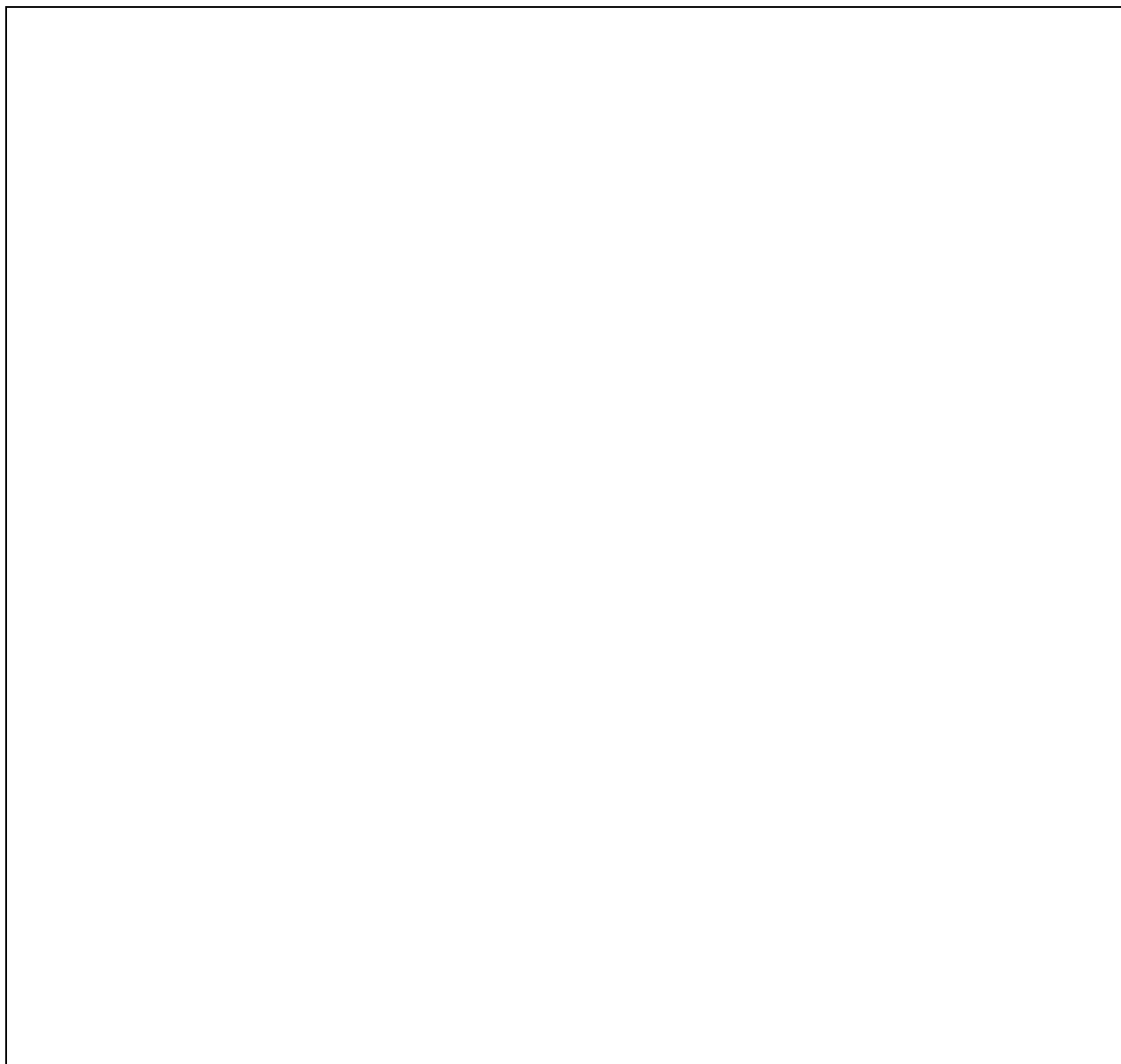


Рисунок 5.1 - Декомпозиция процесса

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) | Риск не выполнения требований / Ранг значимости | Критерий оценки требований (функциональности) | Метод измерения |

| | | | | | |
|--|--|----------|------------------|-----------|--|
| | | процесса | чимости риска | процесса) | |
| | | | | | |

Образец

Таблица 6.2 - Требования ко входам и выходам процесса

| Входы и выходы процесса | Требования ко входам и выходам | Критерии оценки требования | 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 СМУК. 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 гото- | ISO-7810 "Идентификационные карты - | Проверяется каждый раз спе- |

| | | | |
|--------------------------------|---|---|---|
| | вым дизайном, определенной прочности и определенными требованиями по расслоению ламината | физические характеристики" | 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 при по- |

| | | | |
|--|---------------------------------|--|---|
| | ле в презента- бельном виде. | | мощи компью- терных про- грамм во время и сразу после выполнения за- каза. |
|--|---------------------------------|--|---|

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.

9.2.2 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>Траб – рабочее время n – количество отчетов</p> |
| | Время простоя (доля) | Журнал учета работы оборудования |

| | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|--|
| | | <p>ния.</p> $T_{\text{пр}}\% = T_{\text{пр}} / T, \text{ где}$ <p>$T_{\text{пр}}$ – время простоя оборудования, T – полное рабочее время.</p> |
| Технические показатели процесса | Доля автоматизированных рабочих мест | $N = N_{\text{авт}} / N_{\text{общ}}, \text{ где}$ <p>$N_{\text{авт}}$ – кол-во автоматизированных рабочих мест, $N_{\text{общ}}$ – общее кол-во рабочих мест</p> |
| | Общие трудовые затраты | $K_0 = K * \sum T_{\text{pi}}, \text{ где:}$ <p>T_{pi} – 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 $T_{\text{pi}} = T_i (1 + K_{\text{отн}} / 100)$, где $K_{\text{отн}}$ – 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. $K = 1 + \% \text{ ненорм. работ} / 100$; $N_{\text{вп}}$ – норма времени на данный вид работ, чел./ч; $O_{\text{п}}$ – объем данного вида работ.</p> |
| Показатели стоимости | Затраты на оплату труда | $З = \frac{P}{R},$ <p>где P – затраты на оплату труда; R – среднее количество работающих.</p> |
| | Амортизация оборудования | <p>Начисление износа линейным методом производится по формуле: $K = (1/n) * 100,$ где K – месячная норма амортизации в процентах, n – срок полезного использования основных средств в месяцах.</p> |
| | Затраты на электроэнергию (в месяц) | $З = P * t * M * T, \text{ где:}$ <p>P – мощность "потребителя" (кВт), t – время работы "потребителя"</p> |

| | | |
|---------------------|--|--|
| | | теля" (ч), М – кол-во рабочих дней в месяце, Т – 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, выставяемой 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?

- ☐ владелец 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?

- ☒ владелец 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

10. Образовательные технологии и методические указания по освоению дисциплины (учебного курса)

При изучении дисциплины используются дистанционные образовательные технологии.

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (учебного курса)

11.1. Обязательная литература

| № п/п | Библиографическое описание | Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум и др.) | Количество в библиотеке |
|-------|---|--|-------------------------|
| 1 | Елиферов В. Г. Бизнес-процессы [Электронный ресурс] : регламентация и управление : учебник / В. Г. Елиферов, В. В. Репин. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 319 с. - (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-011330-2 | Учебник | ЭБС "ZNANIUM.COM" |
| 2 | 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» |
| 3 | 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» |
| 4 | Сорокин А. А. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. А. Сорокин, А. Ю. Орлова ; Сев.-Кавказ. федерал. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 212 с. | Учебное пособие | ЭБС «IPRbooks» |

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» |

- 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 |

СОГЛАСОВАНО

Директор научной библиотеки

(подпись)

А.М. Асаева

(И.О. Фамилия)

«__» _____ 20__ г.

МП

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/minec/main>
- -WebofScience [Электронный ресурс]: мультидисциплинарная реферативная база данных. – Philadelphia: ClarivateAnalytics, 2016—. – Режим доступа: apps.webofknowledge.com. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.
- -Scopus [Электронный ресурс]: реферативная база данных. – Netherlands: Elsevier, 2004—. – Режим доступа: scopus.com. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.
- -Elibrary[Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Москва: НЭБ, 2000—. – Режим доступа: elibrary.ru. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

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, м ² | Количество посадочных мест |
|-------|---|--|--|-------------------------|----------------------------|
| 1. | Аудитория вебконференций. Учебная аудитория для проведения занятий лекци- | Экран телевизионный, ширмы, проектор на штативе. стол преподаватель- | 445020, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Белорус- | 17,1 | 1 |

| № п/п | Наименование оборудо- ванных учебных кабинетов, лабора- торий, мастерских и др. объектов для проведения практи- ческих и лаборатор- ных занятий | Перечень основного оборудования | Фактический ад- рес учебных ка- бинетов, лабора- торий, мастер- ских и др. | Площадь, м ² | Количество посадочных мест |
|----------|--|--|--|-------------------------|-------------------------------|
| | онного типа. Учебная аудитория для прове- дения занятий семи- нарского типа. Учеб- ная аудитория для курсового проектиро- вания (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения груп- повых и индивидуаль- ных консультаций Учебная аудитория для проведения заня- тий текущего кон- троля и промежуточ- ной аттестации. | ский, стулья препода- вательские., Транспарант- перетяжка, систем- ный блок. | ская, 16В (УЛК- 807) | | |
| 2. | Компьютерный класс. Помещение для само- стоятельной работы. Учебная аудитория для проведения заня- тий семинарского ти- па. Учебная аудитория для курсового проек- тирования (выполне- ния курсовых работ). Учебная аудитория для проведения груп- повых и индивидуаль- ных консультаций. Учебная аудитория для проведения заня- тий текущего кон- троля и промежуточ- ной аттестации. | Столы ученические, стулья ученические, ПК с выходом в сеть Интернет | 445020, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Белорусская, 14 (Г-401) | 84,8 | 16 |