

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.10.2021 14:48:06

Уникальный программный ключ:
fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfd6603f94388008e29877a6bcbf5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»

Факультет экономики и управления

Кафедра «Менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-
методической работе

Е.С. Скараник

«01» сентября 2020 г.



Рабочая программа дисциплины
Управление бизнес-процессами

Направление подготовки
38.04.02 Менеджмент

Квалификация выпускника
Магистр

Для всех
форм обучения

Симферополь 2020

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры.....	5
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	6
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	10
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	19
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины	20
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	21
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	21
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	21

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения ОПОП магистра обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов по дисциплине
ОК- 2	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • как действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения • как подготовиться к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала • как руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК- 3	готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<ul style="list-style-type: none"> • как использовать современные методы управления корпоративными финансами для решения стратегических задач • методы экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде
ОПК-2	готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения • быть готовым к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала • руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия • использовать современные методы управления корпоративными финансами для

ПК-3	способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	решения стратегических задач • применять методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде <i>Владеть:</i> • готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения • готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала
ПК-5	владением методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде	• готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия • готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала • методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление бизнес-процессами» относится к вариативной части (Б.1.В.ДВ.04.01.) учебного плана ОПОП 38.04.02 Менеджмент. Базируется на изучении дисциплин: «Теория менеджмента», «Операционный менеджмент».

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часа).

3.1. Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы 108 часов

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа	40
Аудиторная работа (всего):	36
Лекции	10

Семинары, практические занятия	26
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	68
Зачет	4

Для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы 108 часов

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоёмкость дисциплины	108
Контактная работа	12
Аудиторная работа (всего):	8
Лекции	4
Семинары, практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	96
Зачет	4

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины и трудоёмкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ темы	Наименование темы	Всего		Количество часов					
		ОФО	ЗФО	Контактная работа (аудиторная работа)				Внеаудит. работа	
				Лекции		Практичesk.		Самост. работа	
				ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО
1	Теоретические основы управление бизнес-процессами	18	18	2	2	2	2	12	16
2	Ключевые понятия управление бизнес-процессами	18	18	2		4		12	16
3	Основы моделирования бизнес-процессов в организации	18	18	2		4		12	16
4	Бизнес-процессы в корпоративной архитектуре	18	18	2		4		10	16

5	Методы оптимизации бизнес-процессов	18	18	2		4		12	16
6	Оценка эффективности бизнес-процессов	18	18			6	2	10	16
	Зачет	4	4						
	Всего по дисциплине	104	104	10	2	26	2	68	96
	Итого:	108	108	10	2	26	6	68	96

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Теоретические основы управление бизнес-процессами

Процессный и системный подходы к управлению организацией. Понятие «бизнес-процесс». Место бизнес-процессов в системе управления организацией. Внешние и внутренние бизнес-процессы. Основные понятия и характеристики бизнес-процесса, групп и категорий процессов. Классификация бизнес-процессов. Понятие первичных результатов и ресурсов. Основы документирования бизнес-процессов. Уровни детализации.

Тема 2. Ключевые понятия управление бизнес-процессами

Понятие «модель», виды моделей и их назначение. Понятия «процесс», «основные бизнес-процессы», «поддерживающие бизнес-процессы», «бизнес-процессы развития», «процессы управления». Бизнес-процессы в стандартах ISO.

Тема 3. Основы моделирования бизнес-процессов в организации

Структура традиционной и новой организации. Требования к «бизнес-модели» организации. Создание модели организации. Основные подходы к разработке моделей организации.

Моделирование бизнес-процессов. Современные подходы к моделированию бизнес-процессов. Корневая модель бизнес-процессов и её использование. Порядок моделирования «снизу». Детальный инжиниринг и алгоритмизация бизнес-процессов. Поточные модели бизнес-процессов. Система управления бизнес-процессами.

Тема 4. Бизнес-процессы в корпоративной архитектуре

Компоненты корпоративной архитектуры. Представление корпоративной архитектуры. Типология документов организации. Документы, определяющие корпоративную архитектуру. Порядок регламентации бизнес-процессов. Роль стратегии компании в построении бизнес-процессов.

Принципы построения управленческих структур на основе функционального разделения труда и/или основе идентификации процессов и проблем, связанных с функциональным управлением. Горизонтальные организационные структуры. Разница между функциональным и процессным подходом при управлении предприятием. Новый мир работы. X и Y теории при управлении предприятием. Преимущества процессного управления. Моделирование горизонтальной организационной структуры. Методы совершенствования линейной организационной структуры.

Тема 5. Методы оптимизации бизнес-процессов

Понятия и принципы оптимизации бизнес-процессов, основные изменения в ходе преобразований, роль информационных технологий и инноваций в оптимизации бизнес-процессов. Методология выбора процесса для оптимизации, принципы формирования эффективного видения нового процесса и методология проведения оптимизации. Применение системы менеджмента качества для оптимизации бизнес-процессов.

Тема 6. Оценка эффективности бизнес-процессов

Понятия и принципы оптимизации бизнес-процессов, основные изменения в ходе преобразований, роль информационных технологий и инноваций в оптимизации бизнес-процессов. Методология выбора процесса для оптимизации, принципы формирования эффективного видения нового процесса и методология проведения оптимизации. Применение системы менеджмента качества для оптимизации бизнес-процессов.

4.3. Темы практических занятий

Практическое занятие 1. Теоретические основы управление бизнес-процессами

Процессный и системный подходы к управлению организацией.

Понятие «бизнес-процесс».

Место бизнес-процессов в системе управления организацией.

Внешние и внутренние бизнес-процессы.

Основные понятия и характеристики бизнес-процесса, групп и категорий процессов.

Классификация бизнес-процессов.

Понятие первичных результатов и ресурсов.

Основы документирования бизнес-процессов.

Уровни детализации.

Практическое занятие 2. Ключевые понятия управление бизнес-процессами

Понятие «модель», виды моделей и их назначение.

Понятия «процесс», «основные бизнес-процессы», «поддерживающие бизнес-процессы», «бизнес-процессы развития», «процессы управления». Бизнес-процессы в стандартах ISO.

Практическое занятие 3. Основы моделирования бизнес-процессов в организации

Структура традиционной и новой организации.

Требования к «бизнес-модели» организации.

Создание модели организации.

Основные подходы к разработке моделей организации.

Моделирование бизнес-процессов.

Современные подходы к моделированию бизнес-процессов.

Корневая модель бизнес-процессов и её использование.

Порядок моделирования «снизу».

Детальный инжиниринг и алгоритмизация бизнес-процессов.

Потоковые модели бизнес-процессов.

Система управления бизнес-процессами.

Практическое занятие 4. Бизнес-процессы в корпоративной архитектуре

Компоненты корпоративной архитектуры.

Представление корпоративной архитектуры.

Типология документов организации.

Документы, определяющие корпоративную архитектуру.

Порядок регламентации бизнес-процессов.

Роль стратегии компании в построении бизнес-процессов.

Принципы построения управленческих структур на основе функционального разделения труда и/или основе идентификации процессов и проблем, связанных с функциональным управлением.

Горизонтальные организационные структуры.

Разница между функциональным и процессным подходом при управлении предприятием. Новый мир работы.

X и Y теории при управлении предприятием.

Преимущества процессного управления.

Моделирование горизонтальной организационной структуры.

Методы совершенствования линейной организационной структуры.

Практическое занятие 5. Методы оптимизации бизнес-процессов

Понятия и принципы оптимизации бизнес-процессов, основные изменения в ходе преобразований, роль информационных технологий и инноваций в оптимизации бизнес-процессов.

Методология выбора процесса для оптимизации, принципы формирования эффективного видения нового процесса и методология проведения

оптимизации.

Применение системы менеджмента качества для оптимизации бизнес-процессов.

Практическое занятие 6. Оценка эффективности бизнес-процессов

Понятия и принципы оптимизации бизнес-процессов, основные изменения в ходе преобразований, роль информационных технологий и инноваций в оптимизации бизнес-процессов.

Методология выбора процесса для оптимизации, принципы формирования эффективного видения нового процесса и методология проведения оптимизации.

Применение системы менеджмента качества для оптимизации бизнес-процессов.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Тема (разделы)	Содержание заданий, выносимых на СРС	Кол-во часов ОФО	Кол-во часов ЗФО	Учебно-методическое обеспечение
1	Производственная инфраструктура производства	12	16	Учебно-методическое пособие
2	Организация и управление инструментальным хозяйством	12	16	Учебно-методическое пособие
3	Организация и управление ремонтным производством	12	16	Учебно-методическое пособие
4	Организация транспортного хозяйства	10	16	Учебно-методическое пособие
5	Организация энергетического хозяйства	12	16	Учебно-методическое пособие
6	Организация складского хозяйства	10	16	Учебно-методическое пособие

6. Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Компетенция ОК-2

готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

Этапы формирования компетенции

Знает	Умеет	Владеет
как действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и	действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и

этическую ответственность за принятые решения <i>6.2.1. (1- 11), 6.2.2. (1-3)</i>	этическую ответственность за принятые решения <i>6.2.1. (12-17), 6.2.2. (4-8)</i>	этическую ответственность за принятые решения <i>6.2.1. (18-30), 6.2.2. (9-12)</i>
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил <i>6.2.1. (1- 11), 6.2.2. (1-3)</i>		
Умеет, если выполнил <i>6.2.1. (12-17), 6.2.2. (4-8)</i>		
Владеет, если выполнил <i>6.2.1. (18-30), 6.2.2. (9-12)</i>		

Компетенция ОК-3

готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
как подготовиться к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала <i>6.2.1. (1- 13), 6.2.2. (1-3)</i>	быть готовым к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала <i>6.2.1. (14-20), 6.2.2. (4-8)</i>	готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала <i>6.2.1. (21-30), 6.2.2. (9-12)</i>
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил <i>6.2.1. (1- 13), 6.2.2. (1-3)</i>		
Умеет, если выполнил <i>6.2.1. (14-20), 6.2.2. (4-8)</i>		
Владеет, если выполнил <i>6.2.1. (21-30), 6.2.2. (9-12)</i>		

Компетенция ОПК-2

готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
как руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия <i>6.2.1. (1- 11), 6.2.2. (1-3)</i>	руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия <i>6.2.1. (12-17), 6.2.2. (4-8)</i>	готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия <i>6.2.1. (18-30), 6.2.2. (9-12)</i>

Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания
Знает, если выполнил 6.2.1. (1-11), 6.2.2. (1-3) Умеет, если выполнил 6.2.1. (12-17), 6.2.2. (4-8) Владеет, если выполнил 6.2.1. (18-30), 6.2.2. (9-12)

Компетенция ПК-3

способностью использовать современные методы управления корпоративными финансами для решения стратегических задач		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
как использовать современные методы управления корпоративными финансами для решения стратегических задач 6.2.1. (1-14), 6.2.2. (2-7)	использовать современные методы управления корпоративными финансами для решения стратегических задач 6.2.1. (15-22), 6.2.2. (8-10)	способностью использовать современные методы управления корпоративными финансами для решения стратегических задач 6.2.1. (23-30), 6.2.2. (11,12)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1. (1-14), 6.2.2. (2-7) Умеет, если выполнил 6.2.1. (15-22), 6.2.2. (8-10) Владеет, если выполнил 6.2.1. (23-30), 6.2.2. (11,12)		

Компетенция ПК-5

владением методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде		
Этапы формирования компетенции		
Знает	Умеет	Владеет
методы экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде 6.2.1. (1-13), 6.2.2. (2-7)	применять методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде 6.2.1. (14-24), 6.2.2. (8-10)	методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде 6.2.1. (25-30), 6.2.2. (11,12)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1. (1-13), 6.2.2. (2-7) Умеет, если выполнил 6.2.1. (14-24), 6.2.2. (8-10) Владеет, если выполнил 6.2.1. (25-30), 6.2.2. (11,12)		

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.2.1. Вопросы к зачету

а) типовые вопросы (сообщения)

1. Сущность и классификация бизнес-процессов.
2. Проблемы выделения сквозных бизнес-процессов.
3. Преимущества процессного подхода.
4. Недостатки процессного подхода.
5. Составляющие бизнес-процесса.
6. Основные и вспомогательные бизнес-процессы.
7. Процесс управления предприятиями.
8. Правила выделения бизнес-процессов.
9. Техника пошагового выделения бизнес-процессов.
10. Сегментирование деятельности предприятия на систему бизнес-процессов.
11. Функции системы менеджмента бизнес-процесса.
12. Распределение функций между бизнес-процессами.
13. Принципы построения системы процессного управления на предприятии.
14. Система показателей для управления бизнес – процессами.
15. Ресурсы бизнес – процесса.
16. Алгоритм построения системы процессного управления на предприятиях.
17. Система показателей эффективности бизнес-процессов предприятий.
18. Регламентирование бизнес-процессов.
19. Стратегии внедрения бизнес-процессов.
20. Этапы разработки системы процессного управления на предприятиях.
21. Этапы внедрения процессного управления на предприятиях.
22. Преодоление сопротивления персонала внедрению процессного управления.
23. Оценка бизнес-процессов (бенчмаркинг, реинжиниринг бизнес-процессов, цепочка формирования ценностей).
24. Автоматизация управления бизнес-процессами.
25. Типология документов организации.
26. Документы, определяющие корпоративную архитектуру.
27. Порядок регламентации бизнес-процессов.
28. Роль стратегии компании в построении бизнес-процессов
29. Моделирование горизонтальной организационной структуры.
30. Методы совершенствования линейной организационной структуры.

6.2.2. Темы рефератов

1. Примеры компаний ИБМ, Форд, Кодак в переходе на процессное управление, выделении бизнес-процессов.
2. Моделирование бизнес-процесса: его внешней и внутренней среды.
3. Создание объектной модели существующего бизнеса.
4. Измерение существующего бизнес-процесса.
5. Документирование бизнес-процесса.
6. Оценка шагов существующего бизнес- процесса.

7. Идентификация проблем и выработка новаторских идей, разработка вариантов.
8. Построение внешней модели нового бизнеса.
9. Описание потока событий нового бизнес-процесса.
10. Формирование новой организационной структуры.
11. Построение объектной модели нового бизнеса.
12. Измерение и оценка нового бизнес-процесса.

6.2.3. Тесты:

- 1. При внедрении процессного подхода в управление бизнес-процессами:**
 - А) должны быть выделены процессы по ISO 9001:2000;
 - Б) должны быть выделены процессы, создающие ценность;
 - В) построена система процессов, охватывающая деятельность всей организации;
 - Г) должны быть выделены важнейшие «сквозные» бизнес-процессы.
- 2. Можно считать, что в организации внедрен процессный подход в управление бизнес-процессами, если:**
 - А) описаны бизнес-процессы, требуемые ISO 9001:2000;
 - Б) описаны "сквозные" бизнес-процессы;
 - В) созданы положения о подразделениях;
 - Г) бизнес-процессы регламентированы (на требуемом уровне детализации) и увязаны по входам и выходам.
- 3. При внедрении процессного подхода для целей управления:**
 - А) должна быть создана система показателей для управления бизнес-процессами по всей системе процессов;
 - Б) должны быть определены КРІ для сквозных бизнес-процессов;
 - В) должны быть установлены цели развития организации в целом;
 - Г) должны быть установлены наиболее важные бизнес-процессы организации.
- 4. Внедрение процессного подхода в управление бизнес-процессами предполагает, что:**
 - А) определены границы сквозных процессов;
 - Б) назначены владельцы процессов;
 - В) установлены правила взаимодействия владельцев процессов и руководителей структурных подразделений;
 - Г) зоны владельцев процессов четко определены, взаимодействие процессов согласовано на межфункциональном уровне.
- 5. Сложность внедрения процессного подхода к управлению заключается в том, что:**
 - А) руководители считают, что сотрудники оказывают сопротивление изменениям;
 - Б) руководители верхнего уровня ставят слишком сложные задачи подчиненным;
 - В) менеджмент верхнего уровня не участвует в разработке и внедрении;

Г) руководители не имеют поддержки персонала.

6. Важнейшим условием внедрения процессного подхода в управление бизнес-процессами является:

- А) наличие в организации квалифицированных сотрудников, обладающих методиками моделирования бизнес-процессов;
- Б) наличие внешних консультантов;
- В) готовность учредителей и руководителей к принципиальным изменениям системы управления;
- Г) детальное описание бизнес-процессов в графической форме.

7. Для реального изменения деятельности организации на принципах процессного подхода требуется:

- А) наличие методики описания бизнес-процессов;
- Б) понимание руководителями организации идей процессного подхода и практических методов его внедрения;
- В) наличие сертификата по ISO 9001:2000;
- Г) наличие инструмента моделирования бизнес-процессов, например, ARIS.

8. Бизнес-процесс это:

- А) преобразование входов в выходы;
- Б) цепочка работ, последовательно выполняемых сотрудниками организации;
- В) цепочка создания ценности;
- Г) Совокупность функций различных взаимодействующих отделов, представленная в виде графической схемы.

9. Бизнес-процесс отличается от процесса тем, что:

- А) бизнес-процесс проходит через всю организацию, а процесс – нет;
- Б) по бизнес-процессу существует отчетность, а по процессу – нет;
- В) бизнес-процесс создает ценность, а процесс – нет;
- Г) детализацией. Могут применяться различные наименования для процессов разного уровня.

10. Входы бизнес-процесса это:

- А) информация (документы) и материальные объекты;
- Б) регламентирующие процесс документы;
- В) стоимостные показатели бизнес-процесса;
- Г) распоряжения руководителя.

11. Выходы бизнес-процесса это:

- А) отчетные документы;
- Б) брак;
- В) результат выполнения бизнес-процесса - информация (документы) и материальные объекты;
- Г) готовые изделия.

12. Ресурсы бизнес-процесса это:

- А) персонал;
- Б) финансовые средства;
- В) здания и сооружения;
- Г) оборудование, персонал, инфраструктура, среда, программное обеспечение, используемые для выполнения процесса.

13. Владелец бизнес-процесса это:

- А) сотрудник, отвечающий за бизнес-процесс;
- Б) должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении ресурсы, управляет ходом бизнес-процесса и несет ответственность за результаты бизнес-процесса;
- В) коллегиальный орган управления процессом;
- Г) подразделение, в котором преимущественно выполняется процесс.

14. Показатели бизнес-процесса это:

- А) стоимостные показатели бизнес-процесса;
- Б) функциональные характеристики продукта;
- В) количественные и/или качественные параметры, характеризующие результативность и эффективность выполнения бизнес-процесса;
- Г) цели выполнения процесса.

15. Показатели продукта бизнес-процесса это:

- А) количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие продукт процесса;
- Б) функциональные характеристики продукта;
- В) цена продукта и время его производства;
- Г) типы дефектов по продукту.

16. Показатели удовлетворенности клиента бизнес-процесса это:

- А) величина затрат на устранение дефектов продукции, выявленных клиентом;
- Б) процент рекламаций;
- В) темп роста объемов продаж по одному клиенту;
- Г) количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие степень удовлетворенности клиента продуктом процесса.

17. Матрица ответственности бизнес-процесса это:

- А) документ, определяющий состав участников процесса;
- Б) таблица, описывающая ответственность участников процесса за выполнение частей процесса;
- В) список участников процесса с указанием ответственных;

Г) таблица, содержащая перечень функций процесса.

18. Регламент бизнес-процесса это:

- А) документ, определяющий технологию выполнения бизнес-процесса;
- Б) документ, определяющий требования к результатам, порядку управления и выполнения, ресурсам и входам процесса;
- В) список всех операций процесса;
- Г) графическая схема бизнес-процесса.

19. Сквозной или межфункциональный бизнес-процесс это:

- А) цепочка работ от входа до выхода из организации;
- Б) совокупность различных видов деятельности, выполняемых в различных подразделениях, представляющие ценность для клиентов организации;
- В) совокупность функций различных отделов организации, выделенная по определенному признаку;
- Г) технология изготовления продукта.

20. Система управления бизнес-процессов организации должна охватывать:

- А) основные процессы, создающие ценность для клиента;
- Б) 3-5 важнейших сквозных процессов организации;
- В) всю деятельность организации;
- Г) все процессы, требуемые по ISO 9001:2000.

21. Система управления бизнес-процессов состоит из:

- А) функций подразделений;
- Б) бизнес-процессов, процессов, процедур, функций, работ, операций и управления;
- В) процессов администрирования и управления;
- Г) взаимодействующих процессов, увязанных в систему.

22. Основные бизнес-процессы это:

- А) процессы, наиболее важные для организации;
- Б) процессы, связанные с материальным производством;
- В) процессы, участвующие в создании ценности для клиентов организации;
- Г) процессы верхнего уровня.

23. Вспомогательные бизнес-процессы это:

- А) процессы, не связанные с материальным производством;
- Б) процессы, обеспечивающие основные процессы ресурсами;
- В) процессы, второстепенные по значимости;

Г) процессы администрирования.

24. На тактическом уровне управления для оптимизации выполнения бизнес-процессов требуется применение автоматизированных систем:

- А) планирования потребности в материалах под производственную программу или производственный заказ;
- Б) планирования производства, включая определение потребности в материалах, производственных мощностях и трудовых ресурсах;
- В) планирования использования запасов в сети;
- Г) комплексного планирования работы предприятия, включая обеспечение финансовыми ресурсами в соответствии с производственной программой.

25. Показатели бизнес- процесса должны включать следующие виды показателей:

- А) стоимостные, временные и технические показатели;
- Б) показатели качества;
- В) показатели достижения стратегических целей компании;
- Г) другие показатели.

26. Логическая сущность реинжиниринга – это ...

- А) технико-технологическая модернизация предприятия на основе информационных технологий;
- Б) оптимизация организационной структуры предприятия в соответствии с выбранной стратегией;
- В) переход организации на выпуск конкурентоспособной продукции;
- Г) новая структурированная форма управления предприятием на основе информационных технологий.

27. После реинжиниринга организационная структура фирмы становится ...

- А) более гибкой, плоской, «виртуальной», возрастает роль нематериальных активов;
- Б) более иерархичной, вертикальной, основанной на формальной власти;
- В) более жесткой, формализованной, автократической, возрастает роль материальных активов;
- Г) более предпринимательской, матричного типа, с возрастанием роли топ-менеджмента.

28. Реинжиниринг – это ...

- А) формирование стратегических альянсов и репрофилирование деятельности организации;
- Б) переход на новый уровень технологического развития и смена рынков;
- В) фундаментальное переосмысление и радикальное

перепроектирование бизнес-процессов;

Г) коренная реструктуризация и полное изменение стратегии деятельности.

29. Назовите ключевые информационные технологии для управления инновационными бизнес-процессами:

А) информационно-аналитические системы;

Б) системы имитационного моделирования;

В) управление знаниями;

Г) все варианты ответа верны.

30. Комплексная система показателей для управления каждым бизнес-процессом должна включать:

А) показатели процесса, показатели продукта процесса, показатели удовлетворенности клиентов процесса;

Б) показатели процента дефектов;

В) показатели затрат на процесс и времени выполнения процесса;

Г) показатели достижения стратегических целей компании.

Ключи к тестам:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
В	Г	А	Г	Б	В	Б	Г	Г	А	В	Г	Б	В	А
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Г	Б	Б	Б	В	Б	В	Б	Г	А	Г	А	В	Г	А

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Варзунов А.В. Анализ и управление бизнес-процессами [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.В. Варзунов, Е.К. Торосян, Л.П. Сажнева. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Университет ИТМО, 2016. — 114 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65772.html>

2. Моделирование бизнес-процессов: учебник и практикум для академического бакалавриата / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова; под ред. О. И. Долгановой. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 289 с. — Серия: Бакалавр. Академический курс.

б) дополнительная литература

2. Джон Джестон Управление бизнес-процессами [Электронный ресурс] : практическое руководство по успешной реализации проектов / Джестон Джон, Нелис Йохан. — Электрон. текстовые данные. — М. :

Альпина Паблишер, 2016. — 648 с. — 978-5-9614-4350-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48468.html>

2. Елиферов В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учеб. пособие, рек. М- вом образования Рос. Федерации / В. Г. Елиферов, В. В. Репин. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 318 с.

3. Олехнович С.А. Организация и управление бизнес-процессами [Электронный ресурс]: конспект лекций / С.А. Олехнович. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Университет ИТМО, 2016. — 168 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67455.html>

4. Пятецкий В.Е. Управление бизнес-процессами – BPM [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Е. Пятецкий. — Электрон. текстовые данные. — М.: Издательский Дом МИСиС, 2017. — 199 с. — 978-5-906846-75-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78539.htm>

5. Реинжиниринг бизнес-процессов: учеб. пособие / А. О. Блинов, О. С. Рудакова, В. Я. Захаров, И. В. Захаров ; под ред. А. О. Блинова. – М.: ЮНИТИ, 2014. - 344 с.

1

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://ocw.mit.edu/OcwWeb/Engineering-Systems-Division/ESD-33Summer2004/CourseHome/index.htm> (Курс системного инжиниринга)
2. http://ocw.mit.edu/NR/rdonlyres/Engineering-Systems-Division/ESD-60Summer-2004/80F5F791-0F1C-43C4-8840-F6C703C65397/0/10_1kaizen_wu.pdf (Кайдзен - совершенствование технологий управления предприятием)
3. <http://www.softwareag.com/Ru/products/cv/default.asp> (Производитель BPM-платформы Crossvision)
4. <http://www.sas.com> (компания SAS Institute)
5. <http://www.ideinfo.ru/> (Все о технологиях системного проектирования и бизнес-моделирования)
6. <http://www.gensym.com> (компания Gensym)
7. <http://www.argussoft.ru> (компания Argussoft)
8. <http://www.ids-scheer.ru/> (компания Ids Scheer RU)
9. <http://www.tora-centre.ru> (компания ТОРА Центр)
10. <http://www.it.ru> (компания АйТи)
11. <http://www.sap.ru> (компания SAP AG)
12. <http://www.anatech.ru> (компания ВИП Анатех)

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При проведении лекций, лабораторных занятий, самостоятельной работе студентов применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения студентов в реальную атмосферу профессионального сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

1. Творческое задание. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода.
2. Групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, использовать проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего материала.