

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Воронежский государственный технический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета ИТКБ
 / Бредихин А.В.
31. 08 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Управление бизнес-процессами предприятий»

Направление подготовки 09.03.03 Прикладная информатика

Профиль Проектирование информационно-аналитических систем
высокотехнологичных производств

Квалификация выпускника бакалавр

Нормативный период обучения 4 года

Форма обучения очная

Год начала подготовки 2022

Автор программы _____ Т.Г.Лихачева

Заведующий кафедрой

Базовая кафедра

кибернетики в системах

организационного

управления

_____ В.Е.Белоусов

Руководитель ОПОП

_____ В.Е.Белоусов

Воронеж 2024г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины являются: - овладение обучающимися теоретическими и методологическими основами управления бизнес-процессами предприятий; - обучение обучающихся построению бизнес-процессов; - формирование у обучающихся практических навыков управления производственной (операционной) деятельностью с применением процессного подхода.

1.2. Задачи учебной дисциплины:

- ознакомить с методами и инструментами проведения анализа состояния бизнес-процессов в организации;

- научить организовывать работы по составлению текущих и перспективных планов (программ, проектов) с использованием процессного подхода в управлении организацией.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Управление бизнес-процессами предприятий» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Управление бизнес-процессами предприятий» направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-1 - Способность проводить обследование организаций, собирать детальную информацию для формализации требований пользователей заказчика, формировать бизнес-требования заинтересованных лиц к информационной системе

ПК-2 - Способность документировать процессы создания информационных систем на стадиях жизненного цикла в том числе составлять техническую документацию проектов автоматизации и информатизации прикладных процессов

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции
ПК-1	знать методики и инструмента проведения анализа состояния бизнес-процессов

	предприятий
	уметь организовывать работы по составлению текущих и перспективных планов (программ, проектов) на основе собранной информации
	Владеть информацией для формирования бизнес- требования заинтересованных лиц к информационной системе
ПК-2	знать содержание необходимой документации и основы разработки технических заданий по проектам на основе профессиональной подготовки и системно-аналитических исследований сложных объектов управления различной природы
	уметь документировать процессы создания информационных систем на стадиях жизненного цикла в том числе составлять техническую документацию проектов автоматизации и информатизации
	владеть количественными и качественными методами для проведения научных исследований и управления бизнес-процессами; методами оценки эффективности управления бизнес-процессами предприятий

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Управление бизнес-процессами предприятий» составляет 5 з.е.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий

очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		5
Аудиторные занятия (всего)	54	54
В том числе:		
Лекции	18	18
Практические занятия (ПЗ)	18	18
в том числе в форме практической подготовки	18	18
Лабораторные работы (ЛР)	18	18
Самостоятельная работа	99	99
Курсовая работа	+	+
Часы на контроль	27	27
Виды промежуточной аттестации - экзамен	+	+
Общая трудоемкость:		
академические часы	180	180
зач.ед.	5	5

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание разделов дисциплины и распределение трудоемкости по видам занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего, час
1	Введение в управление бизнес-процессами	Условия и предпосылки формирования концепции управления бизнес-процессами. Зарубежные и отечественные концепции эффективной организации и управления компаниями (предприятиями) с использованием процессного подхода. Понятия «процесс» и «бизнес-процесс». Типы (виды) бизнес-процессов. Отбор бизнес-процессов для реинжиниринга.	4	2	4	16	26
		Ключевые характеристики: фундаментальный, радикальный, существенный, бизнес-процесс. Эволюция концепции РБП. Сравнение реинжиниринга с другими концепциями построения бизнеса	-	2	-	-	2
2	Методологии описания бизнес-процессов	Формальная модель. Основные способы проектирования процессов. Применимость процессного подхода к разработке СУБП. Описание нотаций IDEF0, IDEF3. Диаграммы потоков данных. Методология IDEF1X.	4	2	4	16	26
		Моделирование процессно-ориентированной компании	-	2	-	-	2
3	UML - унифицированный язык объектно-ориентированного моделирования	Проблема сложности больших систем. Взаимосвязь структурного и объектно-ориентированного	4	2	4	16	26

	бизнес-процессов	подходов... Средства UML. Диаграммы классов. Механизм пакетов. Диаграммы состояний. Диаграммы деятельности. Диаграммы компонентов. Диаграммы размещения.					
		Построение диаграмм с помощью языка UMLa	-	2	-	-	2
4	Информационные технологии в управлении бизнеспроцесса	Определяющая и конструктивная роль информационных технологий (ИТ) для успешного управления бизнеспроцессами. Переход от дедуктивного к индуктивному мышлению. Сравнение старых (без использования ИТ) и новых правил – способов работы (при применении ИТ). Развитие информационных технологий в аспекте управления бизнес-процесс	2	4	2	16	24
		Методология IDEFO (Integrated Definitions) для анализа и реинжиниринга бизнес-процессов. Корпоративная система ARIS. Система SAP R/3.	-	4	-	-	4
5	Статистические методы оценки результативности бизнес-процессов	Контрольный листок. Гистограмма. Диаграмма разброса (рассеивания). Метод стратификации (расслаивания данных). Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы). Контрольные карты. Система проверки результативности бизнес-процессов.	2	4	2	18	26
		Диаграмма Парето и Исикавы	-	4	-	-	4
6	Методы измерения результативности	ABC - метод. Методология функционально-	2	4	2	17	25

	бизнес-процессов	стоимостного анализа ABC (ФСА) с использованием программного продукта BUSINESS STUDIO.					
		Знакомство с системой. SAP R/3	-	4	-	-	4
Итого			18	18	18	99	153

Практическая подготовка при освоении дисциплины (модуля) проводится путем непосредственного выполнения обучающимися отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, способствующих формированию, закреплению и развитию практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы на практических занятиях и (или) лабораторных работах:

№ п/п	Перечень выполняемых обучающимися отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью	Формируемые профессиональные компетенции
1	Отбор бизнес-процессов для реинжиниринга	ПК-1, ПК-2
2	Построение модели бизнес-процессов	ПК-1, ПК-2
3	Построение диаграмм бизнес –процесса с помощью нотации «Процесс»	ПК-1, ПК-2
4	Построение диаграмм бизнес –процесса с помощью нотации IDEF0	ПК-1, ПК-2
5	Изучение методологии функционально-стоимостного анализа ABC (ФСА) с использованием программного продукта BUSINESS STUDIO.	ПК-1, ПК-2
6	Работа в системе SAP R/3	ПК-1, ПК-2

5.2 Перечень лабораторных работ

1. Вербальное описание бизнес-процессов.
2. Анализ бизнес-процессов организации, выявление проблем и их причин
3. Построение модели деятельности предприятия
4. Построение диаграмм бизнес-процессов с помощью методологии IDEF0
5. Статистические методы оценки результативности бизнес-процессов
6. Знакомство с системой SAP R/3.

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины предусматривает выполнение курсовой работы в 5 семестре для очной формы обучения.

Примерная тематика курсовой работы: «Моделирование системы управления бизнес-процессами предприятия», «Анализ, совершенствование и управление бизнес-процессами предприятия»

Задачи, решаемые при выполнении курсовой работы:

- Научиться разбираться в бизнес-процессах.
- Научиться строить модели бизнес-процессов, применяя разные методики.
- Проводить функционально-стоимостный анализ ABS бизнес-процесса, рассчитывать эффективность.
- Научиться строить диаграммы бизнес-процесса.

Курсовая работа включает в себя графическую часть и расчетно-пояснительную записку.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

7.1.1 Этап текущего контроля

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по следующей системе:

«аттестован»;

«не аттестован».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Аттестован	Не аттестован
ПК-1	знать методики и инструмента проведения анализа состояния бизнес-процессов предприятий	Полное или частичное посещение лекционных и практических занятий. Выполненные КР, КЛ	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь организовывать работы по составлению текущих и перспективных планов (программ, проектов) на основе собранной информации	Полное или частичное посещение лекционных и практических занятий. Выполненные КР, КЛ	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Владеть информацией для формирования бизнес-требования заинтересованных лиц к информационной системе	Полное или частичное посещение лекционных и практических занятий. Выполненные КР, КЛ	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ПК-2	знать содержание необходимой документации и основы разработки технических заданий по проектам на основе профессиональной	Полное или частичное посещение лекционных и практических занятий. Выполненные КР, КЛ	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	подготовки и системно-аналитических исследований сложных объектов управления различной природы			x
	уметь документировать процессы создания информационных систем на стадиях жизненного цикла в том числе составлять техническую документацию проектов автоматизации и информатизации	Полное или частичное посещение лекционных и практических занятий. Выполненные КР, КЛ	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	владеть количественными и качественными методами для проведения научных исследований и управления бизнес-процессами; методами оценки эффективности управления бизнес-процессами предприятий	Полное или частичное посещение лекционных и практических занятий. Выполненные КР, КЛ	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

7.1.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 5 семестре для очной формы обучения по четырехбалльной системе:

«отлично»;

«хорошо»;

«удовлетворительно»;

«неудовлетворительно».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
ПК-1	знать методики и инструмента проведения анализа состояния бизнес-процессов предприятий	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	уметь организовывать работы по составлению текущих и перспективных планов (программ, проектов) на основе собранной информации	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

	владеть информацией для формирования бизнес-требования заинтересованных лиц к информационной системе	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-2	знать содержание необходимой документации и основы разработки технических заданий по проектам на основе профессиональной подготовки и системно-аналитических исследований сложных объектов управления различной природы	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	уметь документировать процессы создания информационных систем на стадиях жизненного цикла в том числе составлять техническую документацию проектов автоматизации и информатизации	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	владеть количественными и качественными методами для проведения научных исследований и управления бизнес-процессами; методами оценки эффективности управления бизнес-процессами предприятий	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

7.2 Примерный перечень оценочных средств (типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

7.2.1 Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию

1. Внедрение в организации процессного подхода означает:

1. Описание наиболее важных бизнес-процессов организации.
2. Внедрение ISO 9001:2000.
3. Критерии внедрения процессного подхода являются субъективными.
4. Оптимизацию ряда бизнес-процессов.

2. При внедрении процессного подхода:

1. Должны быть выделены процессы по ISO 9001:2000
2. Должны быть выделены процессы, создающие ценность
3. Построена система процессов, охватывающая деятельность всей организации
4. Должны быть выделены важнейшие «сквозные» бизнес-процессы

3. Можно считать, что в организации внедрен процессный подход, если:

1. Описаны бизнес-процессы, требуемые ISO 9001:2000
2. Описаны "сквозные" бизнес-процессы
3. Созданы положения о подразделениях
4. Бизнес-процессы регламентированы (на требуемом уровне детализации) и увязаны по входам и выходам

4. При внедрении процессного подхода для целей управления:

1. Должна быть создана система показателей для управления бизнес-процессами по всей системе процессов
2. Должны быть определены KPI для сквозных бизнес-процессов
3. Должны быть установлены цели развития организации в целом

5. При внедрении процессного подхода, для целей управления должны быть:

1. Разработаны должностные инструкции руководителей.
2. Разработаны и внедрены регламенты деятельности руководителей всех уровней по непрерывному улучшению процессов на основе цикла PDCA.
3. Разработаны KPI по каждому процессу.
4. Созданы формы управленческой отчетности по всем бизнес-процессам.

6. При внедрении процессного подхода действует следующая система мотивации:

1. Владельцы процессов депремируются в случае снижения эффективности процессов.
2. Владельцы процессов депремируются в случае невыполнения плана по результативности бизнес-процесса.
3. Разработана системы премирования руководителей и сотрудников подразделений на основе KPI.
4. Разработана и внедрена мотивации владельцев процессов в зависимости от улучшения показателей процессов, основанная на анализе экономического эффекта от улучшения.
5. Владельцы процессов премируются в случае повышения эффективности процессов.

7. Внедрение процессного подхода предполагает, что:

1. Определены границы сквозных процессов.
2. Назначены владельцы процессов.
3. Установлены правила взаимодействия владельцев процессов и

руководителей структурных подразделений.

4. Зоны владельцев процессов четко определены, взаимодействие процессов согласовано на межфункциональном уровне.

8. Ошибкой при внедрении процессного подхода является то, что:

1. Выделено недостаточно много времени для детального описания всех бизнес- процессов.
2. Вместо нотации IDEF0 используют ARIS eEPC.
3. Программное обеспечение для описания бизнес -процессов используется неэффективно.
4. При описании бизнес-процессов не рассматриваются контуры управления ими.

9. Сложность внедрения процессного подхода к управлению заключается в том, что:

1. Руководители считают, что сотрудники оказывают сопротивление изменениям.
2. Руководители верхнего уровня ставят слишком сложные задачи подчиненным.
3. Менеджмент верхнего уровня не участвует в разработке и внедрении.
4. Руководители не имеют поддержки персонала.

10. Важнейшим условием внедрения процессного подхода является:

1. Наличие в организации квалифицированных сотрудников, обладающих методиками моделирования бизнес-процессов.
2. Наличие внешних консультантов.
3. Готовность учредителей и руководителей к принципиальным изменениям системы управления.
4. Детальное описание бизнес-процессов в графической форме.

7.2.2 Примерный перечень заданий для решения стандартных задач

Примеры тестовых заданий:

ЗАДАНИЕ 1. Компания обладает активами в размере 15000 тыс.руб., рентабельность активов — 20%.

При составлении перспективного плана запланировано обеспечить рентабельность продаж 10%. Плановый объем продаж должен быть равен:

– 30000 тыс.руб.

– 3000 тыс.руб. –

300 тыс.руб. –

30 тыс.руб.

Ответ: 30000 тыс.руб.

ЗАДАНИЕ 2. Выручка от продаж в отчетном году составила 81000 тыс. руб. Объем оборотных средств 27000 тыс.руб. При составлении перспективного плана прогнозируется увеличение выручки от продаж на 10%, а объема оборотных активов на 3%. Планируемое изменение эффективности использования оборотных средств составляет:

– + 6,8 % –

– 6,8 % –

– 10 % –

+ 10 %

Ответ: + 6,8 %

ЗАДАНИЕ 3. Выручка от продаж в отчетном году составила 1000 тыс. руб. Объем оборотных средств 200 тыс.руб. При составлении перспективного плана запланировано увеличение выручки от продаж на 20% при неизменном объеме оборотных активов.

Планируемое изменение эффективности использования оборотных средств: – ускорение оборачиваемости на один оборот

– замедление оборачиваемости на один оборот

– оборачиваемость останется без изменений

– нет правильного ответа

Ответ: ускорение оборачиваемости на один оборот

ЗАДАНИЕ 4. Определите, какой прирост производительности труда запланирован при составлении перспективного плана на предприятии, если среднесписочную численность персонала предполагают увеличить на 10% по сравнению с базовым периодом, а объем производства на 15%?:

– 4,5%

– 9,5%

– 0,5%

– 2,5%

Ответ: 4,5%

ЗАДАНИЕ 5. Определите какой прирост фондоотдачи запланирован при составлении перспективного плана на предприятии, если прогнозируется увеличение объема выручки

на 53%, а объема основных средств на 2%:

– +50%

– -50%

– +150%

– -150%

Ответ: +50 %

ЗАДАНИЕ 6.

Какой из показателей может быть выбран в качестве наилучшего измерителя степени достижения цели «Повышение благосостояния акционеров»:

– прибыль на акцию (EPS)

– рентабельность активов

– операционная прибыль (EBIT)

– выручка

Ответ: прибыль на акцию (EPS)

ЗАДАНИЕ 7. За счет какого фактора можно оптимизировать бизнес-

процесс:

- исключение дублирования операций
- обеспечение максимальной прибыли организации – повышение рентабельности деятельности
- повышение точности измерения показателей эффективности бизнес-процесса

Ответ: исключение дублирования операций

ЗАДАНИЕ 8. К какой перспективе можно отнести цель «Снизить количество брака» с показателем потери от брака:

- процессы
- финансы
- клиенты
- персонал и развитие

Ответ: процессы

20.2.1.2 Примеры расчетных задач: ЗАДАНИЕ 1. В отчетном периоде выручка составила 1500 тыс.руб. При составлении перспективного плана запланирован рост фондоотдачи до 15 руб. / руб. Каким должно быть изменение объема выручки в плановом периоде, при неизменном объеме основных средств, равном 150 тыс.руб.? Ответ: +750 тыс.рублей

ЗАДАНИЕ 2. В отчетном периоде прибыль от продаж составила 500 тыс.руб., а выручка 10000 тыс.руб. При составлении перспективного плана запланирован рост выручки на 20%. Какой должна быть плановая прибыль от продаж, чтобы рентабельность продаж составила 7%? Ответ: 840 тыс.рублей

ЗАДАНИЕ 3. В отчетном периоде чистая прибыль составила 150 тыс.руб., объем собственного капитала – 1000 тыс.руб. При составлении перспективного плана прогнозируется увеличение объема чистой прибыли на 20% и снижение объема капитала на 4%. Определите величину рентабельности капитала в планируемом периоде. Ответ: 18,75 процентов

ЗАДАНИЕ 4. В отчетном периоде фондовооруженность персонала составила 200 тыс.руб. / чел. при численности персонала 400 чел. При составлении перспективного плана запланировано увеличение фондовооруженности персонала до 240 тыс.руб. / чел. при численности персонала 380 чел. Определите размер изменения объема основных средств в плановом периоде. Ответ: +11200 тыс. рублей

ЗАДАНИЕ 5. В отчетном периоде организация имеет оборотные активы в размере 300 тыс.руб. с эффективностью их использования 10%. При составлении перспективного плана запланирован объем выручки в размере 2000 тыс.руб. Определите запланированную рентабельность продаж при неизменном объеме чистой прибыли. Ответ: 1,5 процентов

ЗАДАНИЕ 6. Фактический выпуск продукции составляет 8000 шт. Определить резервы увеличения объема производства за счет недопущения перерасхода ресурсов по сравнению с нормами, если фактические удельные затраты ресурсов на единицу продукции составляют 820 руб., а возможные вследствие внедрения достижений передового опыта – 800 руб. Ответ: 200 штук

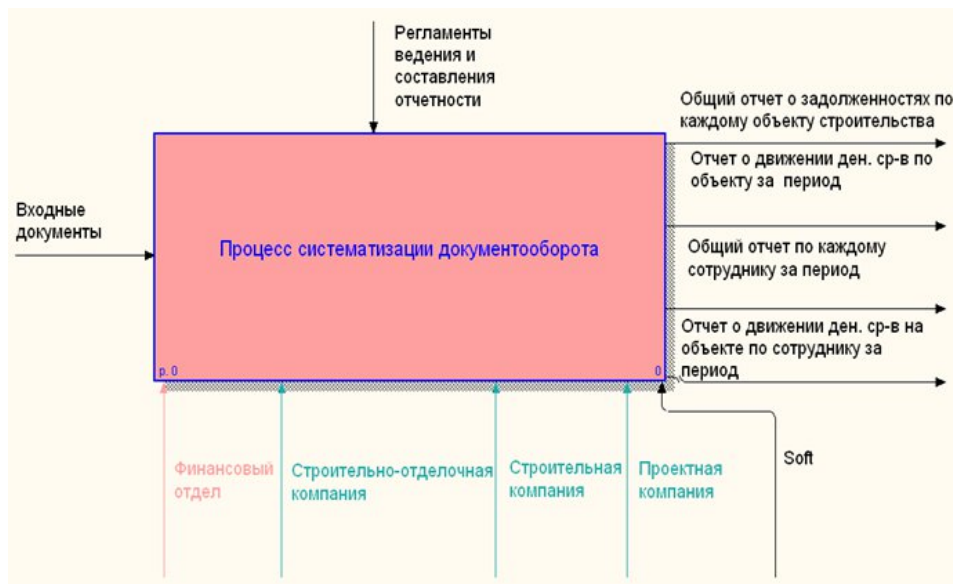
ЗАДАНИЕ 7. Объем оборотных активов в исследуемом периоде составил 9000 тыс.руб., а краткосрочных обязательств – 6000 тыс.руб. Как должен измениться объем оборотных активов, чтобы коэффициент

текущей ликвидности достиг нормативного значения, равного 2? Ответ: +3000 тыс. рублей

ЗАДАНИЕ 8. В отчетном периоде выручка составила 5000 тыс. руб., а себестоимость продаж 4000 тыс. руб. В плановом периоде прогнозируется увеличение выручки на 12%. Определить, какой величины должна быть себестоимость продаж в целях планового снижения затрат на рубль товарной продукции на 0,05 руб./руб. Ответ: 4200 тыс. рублей

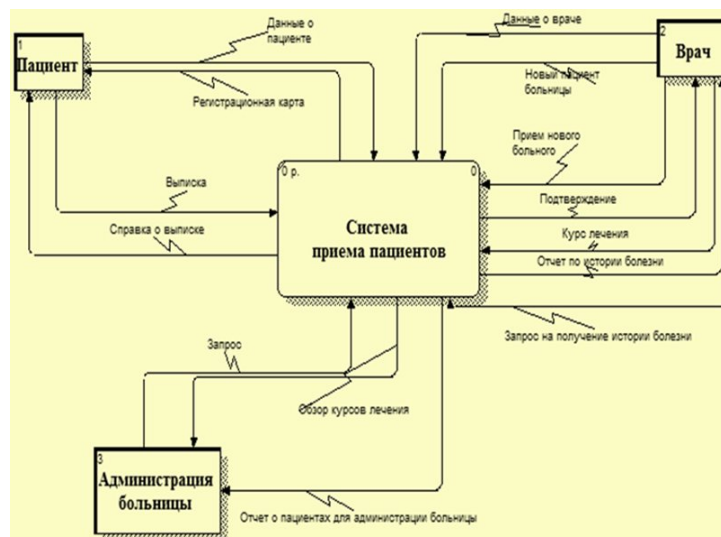
7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

1. Определите, кто отвечает за результат процесса изображенного ниже:



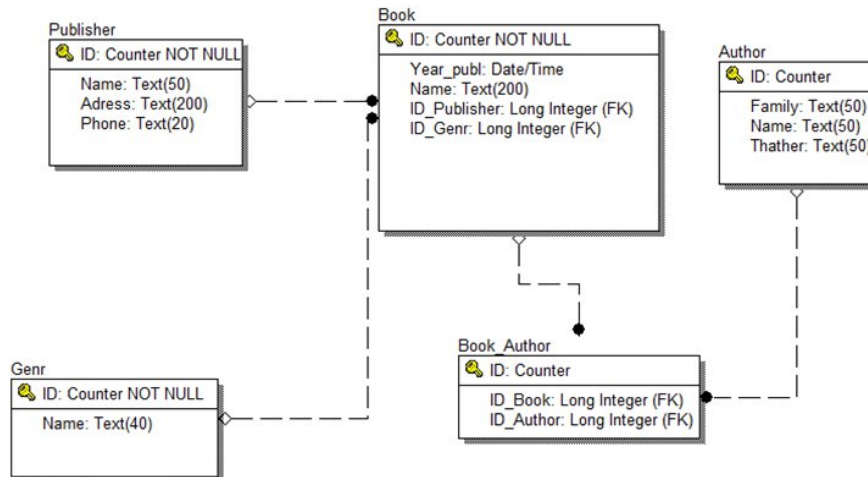
- A. **Финансовый отдел;**
- B. **Строительно-отделочная компания;**
- C. **Строительная компания;**
- D. **Проектная компания.**

2. В приведенной диаграмме потоков данных какая внешняя сущность формирует регистрационную карту нового пациента:



- A. пациент;
- B. врач;
- C. **администрация;**
- D. все вместе.

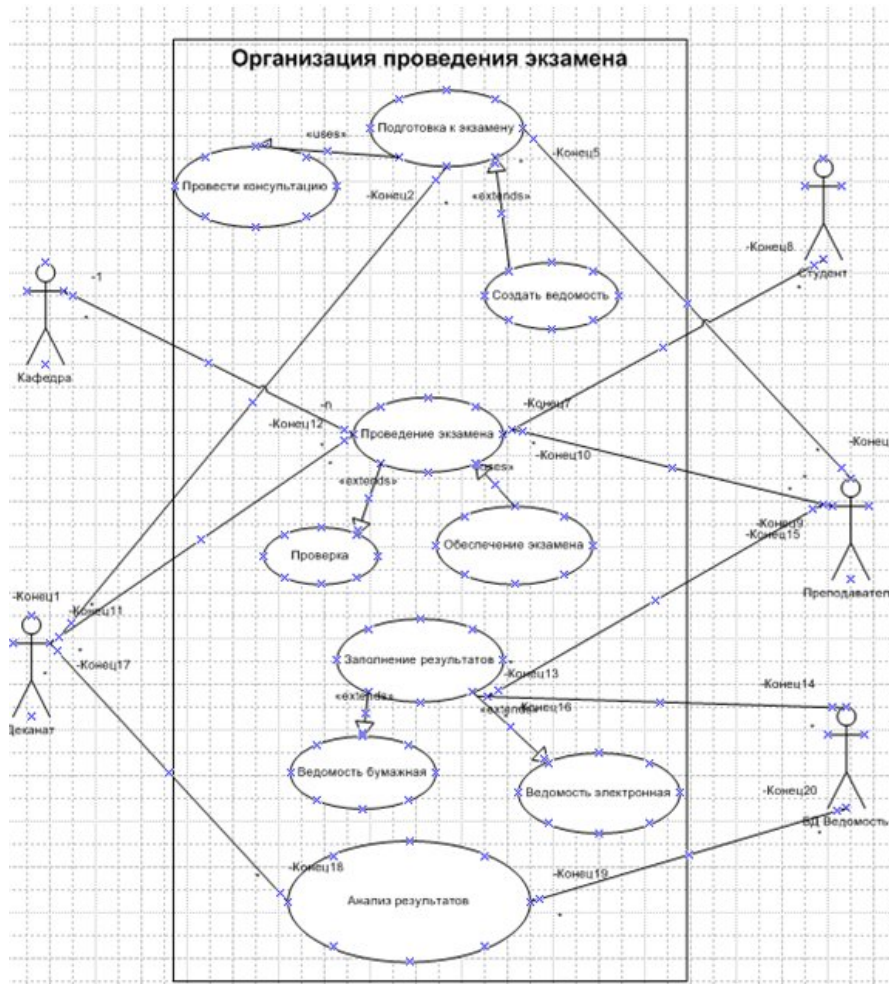
3. К какому классу моделей стандарта IDEF -1X относится изображенная ниже?



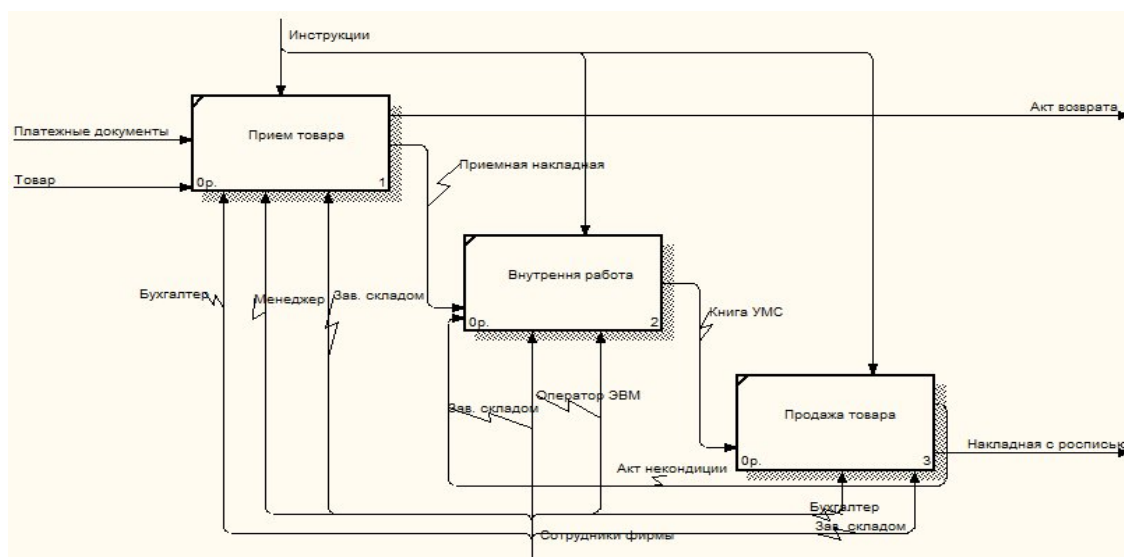
- A. Физическая модель;
- B. Логическая модель;
- C. **Полная атрибутивная модель на ключах**
- D. Трансформационная модель.

4. На приведенной ниже диаграмме прецедентов какой определите актер осуществляет контроль прецедента проведения экзамена?

- A. деканат;
- B. **кафедра;**
- C. студент;
- D. преподаватель.



5. На представленной ниже диаграмме декомпозиции бизнес-процессе определите его вероятное назначение:



- A. Описывает работу торговой сети;
- B. **Описывает работу базы отдыха;**
- C. Описывает работу склада
- D. Описывает работу агентства по взысканию долгов.

6. Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:

- A. выполнять;
- B. удовлетворять;
- C. принимать;
- D. заставлять.

7. Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и ... — концепция цивилизованного бизнеса»:

- A. полезность;
- B. конкурентоспособность;
- C. цена;
- D. количество.

8. При каком подходе к формированию качества продукции организация должна быть способной «прогнозировать и по возможности формировать новые потребности»?

- A. ориентация на потребителя;
- B. ориентация на продукцию;
- C. ориентация на производство
- D. ориентация на руководство.

9. Какое свойство определяет группа показателей, включающая функциональные, технической эффективности, конструктивные, состава и структуры продукции?

- A. технологичность;
- B. назначение;
- C. надежность;
- D. функциональность.

10. Как называется модель выявления разрыва между восприятием продукции потребителем и действительностью:

- A. математическая модель;
- B. модель расхождения;
- C. модель структурная
- D. модель абстрактная.

7.2.4 Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Назовите основные принципы менеджмента качества.
2. Охарактеризуйте принцип «процессный подход».
3. В чем заключается принцип непрерывного улучшения?
4. Перечислите этапы непрерывного улучшения.
5. Перечислите основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов.
6. В чем заключается метод SPA?
7. Перечислите этапы формирования информационных потоков.
8. Для чего используются схемы алгоритмов?
9. Как производятся управления изменениями?
10. Чем отличается процессный подход от функционального?
11. Назовите недостатки процессного подхода.
12. В каких ситуациях руководство компаний часто принимает решение о внедрении процессного подхода?
13. Дайте определения процесса/ владельца процесса/ входа процесса/ выхода процесса/ сети процессов.
14. Какие этапы нужно пройти для построения сети процессов?
15. Назовите основные типы процессов.
16. Что такое «сквозные процессы» и «процессы подразделений»?
17. Какие проблемы возникают при выделении сквозных процессов?
18. Какие правила существуют для определения размера и числа процессов?
19. Кто является потребителями процесса управления?
20. Назовите показатели процесса для отдела подготовки кадров и юридического отдела.
21. Какую информацию должна содержать модель процесса?
22. Дайте определение формальной модели описания бизнес-процессов.
23. Поясните сущность трехуровневой архитектуры СУБП предприятия.
24. Опишите назначение и основные конструкции стандарта IDEF 0.
25. Опишите назначение и основные конструкции стандарта IDEF 3.
26. Опишите назначение и основные конструкции стандарта DFD.
27. Какие типы моделей входят в стандарт IDEF 1X?
28. Приведите пример описания диаграмм на ключах в стандарте IDEF 1X.
29. Приведите пример описания полной атрибутивной модели в стандарте IDEF 1X.
30. Какие связи называются идентифицирующими в стандарте IDEF 1X?
31. Какие связи называются неидентифицирующими в стандарте IDEF 1X?
32. Опишите общие правила объектно-ориентированного подхода к описанию бизнес-процессов.
33. Опишите назначение и правила формирования диаграмм-прецедентов.
34. Опишите назначение и правила формирования диаграмм-состояний.
35. Опишите назначение и правила формирования диаграмм-действий.
36. Опишите назначение и правила формирования диаграмм-классов.
37. Опишите назначение и правила формирования диаграмм-компонентов.
38. Опишите назначение и правила формирования диаграмм-размещения.
39. Поясните назначение ARIS системы.
40. Какие стандартные модули включает пакет ARIS?

7.2.5 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

1. Назовите основные принципы менеджмента качества.
2. Охарактеризуйте принцип «процессный подход».
3. В чем заключается принцип непрерывного улучшения?
4. Перечислите этапы непрерывного улучшения.
5. Перечислите основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов.
6. В чем заключается метод SPA?
7. Перечислите этапы формирования информационных потоков.
8. Для чего используются схемы алгоритмов?
9. Как производятся управления изменениями?
10. Чем отличается процессный подход от функционального?
11. Назовите недостатки процессного подхода.
12. В каких ситуациях руководство компаний часто принимает решение о внедрении процессного подхода?
13. Дайте определения процесса/ владельца процесса/ входа процесса/ выхода процесса/ сети процессов.
14. Какие этапы нужно пройти для построения сети процессов?
15. Назовите основные типы процессов.
16. Что такое «сквозные процессы» и «процессы подразделений»?
17. Какие проблемы возникают при выделении сквозных процессов?
18. Какие правила существуют для определения размера и числа процессов?
19. Кто является потребителями процесса управления?
20. Назовите показатели процесса для отдела подготовки кадров и юридического отдела.
21. Какую информацию должна содержать модель процесса?
22. Дайте определение формальной модели описания бизнес-процессов.
23. Поясните сущность трехуровневой архитектуры СУБП предприятия.
24. Опишите назначение и основные конструкции стандарта IDEF 0.
25. Опишите назначение и основные конструкции стандарта IDEF 3.
26. Опишите назначение и основные конструкции стандарта DFD.
27. Какие типы моделей входят в стандарт IDEF 1X?
28. Приведите пример описания диаграмм на ключах в стандарте IDEF 1X.
29. Приведите пример описания полной атрибутивной модели в стандарте IDEF 1X.
30. Какие связи называются идентифицирующими в стандарте IDEF 1X?
31. Какие связи называются неидентифицирующими в стандарте IDEF 1X?
32. Опишите общие правила объектно-ориентированного подхода к описанию бизнес-процессов.
33. Опишите назначение и правила формирования диаграмм-прецедентов.
34. Опишите назначение и правила формирования диаграмм-состояний.
35. Опишите назначение и правила формирования диаграмм-действий.
36. Опишите назначение и правила формирования диаграмм-классов.
37. Опишите назначение и правила формирования диаграмм-компонентов.
38. Опишите назначение и правила формирования диаграмм-размещения.
39. Поясните назначение ARIS системы.
40. Какие стандартные модули включает пакет ARIS?

7.2.6. Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации

(Например: Экзамен проводится по тест-билетам, каждый из которых содержит 10 вопросов и задачу. Каждый правильный ответ на вопрос в тесте оценивается 1 баллом, задача оценивается в 10 баллов (5 баллов верное решение и 5 баллов за верный ответ). Максимальное количество набранных баллов – 20.

1. Оценка «Неудовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал менее 6 баллов.

2. Оценка «Удовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал от 6 до 10 баллов

3. Оценка «Хорошо» ставится в случае, если студент набрал от 11 до 15 баллов.

4. Оценка «Отлично» ставится, если студент набрал от 16 до 20 баллов.)

7.2.7 Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Введение в управление бизнес-процессами	ПК-1, ПК-2	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
2	Методологии описания бизнес-процессов	ПК-1, ПК-2	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
3	UML - унифицированный язык объектно-ориентированного моделирования бизнес-процессов	ПК-1, ПК-2	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
4	Информационные технологии в управлении бизнеспроцесса	ПК-1, ПК-2	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
5	Статистические методы оценки результативности бизнес-процессов	ПК-1, ПК-2	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....
6	Методы измерения результативности бизнес-процессов	ПК-1, ПК-2	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту....

7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Тестирование осуществляется, либо при помощи компьютерной системы,

тестирования, либо с использованием выданных тест-заданий на бумажном носителе. Время тестирования 30 мин. Затем осуществляется проверка теста экзаменатором и выставляется оценка согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение стандартных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение прикладных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Защита курсовой работы, курсового проекта или отчета по всем видам практик осуществляется согласно требованиям, предъявляемым к работе, описанным в методических материалах. Примерное время защиты на одного студента составляет 20 мин.

Статистические
методы
оценки
результативности
и

8 УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

8.1 Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Белоусов В.Е. Управление бизнес-процессами [Текст]/ С.А. Баркалов, В.Е.Белоусов, М.Л. Бурлаков, Л.Н. Крахт, Б.А. Шиянов //Учебное пособие. ООО Научная книга. -Воронеж, 2011.- 445 с.
2. Белоусов В.Е. Управление бизнес-процессами. Методические указания по выполнению курсовой работы [Электронный]// В.Е.Белоусов. Воронеж. гос. арх.–строит. ун–т. -Воронеж, 2011.- 42 с.
3. Белоусов В.Е. Управление бизнес-процессами. Методические указания по самостоятельной работе [Электронный]// .Е.Белоусов. Воронеж. гос. арх.–строит. ун–т. -Воронеж, 2011.- 33 с.
4. Федюкин В.К. Квалиметрия. Измерение качества промышленной продукции. Серия: Учебное пособие. - М.: КноРус, 2009. - 320 с.
5. Азгальдов Г.Г., Зорин В.А., Павлов А.П. Квалиметрия для инженеров-механиков. – М.: МАДИ, 2006. - 220 с.
6. Дубицкая Г. В. Геометрические методы квалиметрии: теория и применение: учеб. пособие / Г. В. Дубицкая. - М. : АСМС, 2006 (М.) . - 163 с.
7. Капцов В.А., Вильк М.Ф., Хвастунов Р.М. Руководство по применению методов квалиметрии в профилактической медицине. – Москва, РЕИНФОР, 2007.
8. Квалиметрическая экспертиза и мониторинг строительных объектов. / Под ред. Маругина В.М. и Азгальдова Г.Г. CD. – СПб.: Политехника – сервис, 2009. – 620 с.
- 9.Квалиметрия в машиностроении. Серия: Учебник для вузов / Р.М. Хвастунов, А.Н. Феофанов, В.М. Корнеева, Е.Г. Нахапетян. - М: Экзамен, 2009. - 288 с.
10. Международные стандарты ИСО 9000, SA - 8000, ИСО - 14000: 2004 OHSAS 18001.

8.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Для работы в сети рекомендуется использовать сайты:

- <http://www.corpus-q.ru/Statya5.htm>
- http://juco.ru/library/articles/other/responsibility_matrix/
- <http://kpms.narod.ru/Procedury.htm>
- <http://www.metodolog.ru/00919/00919.html>
- http://www.aup.ru/books/m93/4_4.htm

- <http://www.edu.ru/> (Каталог образовательных интернет-ресурсов).

- <http://eqworld.ipmnet.ru/ru/library/quoliti.htm>.

(Книги в форматах PDF и DjVu).

Для работы с электронными учебниками требуется наличие таких программных средств, как *Adobe Reader* для *Windows* и *DjVuBrowserPlugin*.

Для проведения занятий рекомендуется программный продукт *MS Visio-2007*.

9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Для проведения ряда лекционных занятий по дисциплине необходимы аудитории, оснащенные презентационным оборудованием (компьютер с ОС *Windows* и программой *PowerPoint* или *Adobe Reader*, мультимедийный проектор и экран) – ауд. 2303.

Для обеспечения лабораторных занятий требуется компьютерный класс (10 ПЭВМ) с комплектом лицензионного программного обеспечения – ауд. 2303.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

По дисциплине «Управление бизнес-процессами предприятий» читаются лекции, проводятся практические занятия и лабораторные работы, выполняется курсовая работа.

Основой изучения дисциплины являются лекции, на которых излагаются наиболее существенные и трудные вопросы, а также вопросы, не нашедшие отражения в учебной литературе.

Практические занятия направлены на приобретение практических навыков расчета _____. Занятия проводятся путем решения конкретных задач в аудитории.

Лабораторные работы выполняются на лабораторном оборудовании в соответствии с методиками, приведенными в указаниях к выполнению работ.

Методика выполнения курсовой работы изложена в учебно-методическом пособии. Выполнять этапы курсовой работы должны своевременно и в установленные сроки.

Контроль усвоения материала дисциплины производится проверкой курсовой работы, защитой курсовой работы.

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в

	материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на лекции или на практическом занятии.
Практическое занятие	Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму.
Лабораторная работа	Лабораторные работы позволяют научиться применять теоретические знания, полученные на лекции при решении конкретных задач. Чтобы наиболее рационально и полно использовать все возможности лабораторных для подготовки к ним необходимо: следует разобрать лекцию по соответствующей теме, ознакомиться с соответствующим разделом учебника, проработать дополнительную литературу и источники, решить задачи и выполнить другие письменные задания.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоения учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие: - работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций; - выполнение домашних заданий и расчетов; - работа над темами для самостоятельного изучения; - участие в работе студенческих научных конференций, олимпиад; - подготовка к промежуточной аттестации.
Подготовка к промежуточной аттестации	Готовиться к промежуточной аттестации следует систематически, в течение всего семестра. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до промежуточной аттестации. Данные перед экзаменом три дня эффективнее всего использовать для повторения и систематизации материала.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Перечень вносимых изменений	Дата внесения изменений	Подпись заведующего кафедрой, ответственной за реализацию ОПОП
----------	-----------------------------	----------------------------	--