

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
**Муромский институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего  
образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(МИ ВлГУ)**

**Кафедра Менеджмента**

«УТВЕРЖДАЮ»  
Заместитель директора по УР  
Д.Е. Андрианов  
25.05.2021

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

*Управление бизнес-процессами и оценка их эффективности*

**Направление подготовки** 38.04.01 Экономика

**Профиль подготовки** Экономика фирмы

Се- местр	Трудо- ём- кость, час./зач. ед.	Лек- ции, час.	Прак- тиче- ские заня- тия, час.	Лабора- торные работы, час.	Кон- сульты, час.	Кон- троль, час.	Всего (кон- такт- ная работа), час.	СРС, час.	Форма проме- жуточ- ного контр. (экз., зач., зач. с оц.)
3	180 / 5	16	32	0	3.6	2.35	53.95	99.4	Экз. (26.65)
<b>Итого</b>	<b>180 / 5</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>3.6</b>	<b>2.35</b>	<b>53.95</b>	<b>99.4</b>	<b>26.65</b>

Муром, 2021 г.

## 1. Цель освоения дисциплины

Целью дисциплины «Управление бизнес-процессами и оценка их эффективности» является обучение студентов теоретическим основам процессного управления, моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов, ознакомление с современными инструментальными системами для моделирования и анализа бизнес-процессов организации.

Задачи дисциплины:

- сформировать общее представление о содержании, областях применения процессного подхода в управлении и особенностях бизнес-процессов;
- обучить студентов технологиям управления бизнес-процессами с использованием современных информационных технологий;
- закрепить навыки выполнения работ по реорганизации и управлению бизнес-процессами и применения инструментальных средств моделирования и анализа бизнес-процессов.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина базируется на знаниях, полученных студентами в ходе изучения курса «Микроэкономика (продвинутый уровень)», «Макроэкономика (продвинутый уровень)», «Актуальные проблемы экономики и финансов». Углубление и расширение вопросов, изложенных в данном курсе, будет осуществляться во время работы студентов при прохождении преддипломной практики и написании магистерской диссертации.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Индикаторы	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции	Наименование оценочного средства
ПК-4 Способен к стратегическому управлению ключевыми экономическими показателями и бизнес-процессами	ПК-4.3 Разрабатывает стратегию развития и функционирования организации и ее подразделений	знать теоретические вопросы разработки стратегии развития и функционирования организации и ее подразделений (ПК-4.3).	тест, задачи, вопросы к устному опросу
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.3 Предлагает нестандартное решение проблем, новые оригинальные проекты, вырабатывает стратегию действий	уметь предлагать нестандартное решение проблем, новые оригинальные проекты, вырабатывать стратегию действий (УК-1.3).	тест, задачи, вопросы к устному опросу
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Организует командную работу коллектива для решения профессиональных задач и руководит им	владеть навыками организации командной работы коллектива для решения профессиональных задач и руководить им (УК-3.1).	тест, задачи, вопросы к устному опросу

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 з.е., 180 ч.

##### 4.1. Форма обучения: Очная

Уровень базового образования: высшее.

Срок обучения 2 г.

##### 4.1.1. Структура дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником							Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	КП / КР	Консультация	Контроль		
1	Концептуальные основы управления бизнес-процессами.	3	10	22						13	тест, задачи, вопросы к устному опросу
2	Реинжиниринг бизнес-процессов. Характеристика работ по проведению реинжиниринга бизнес-процессов. Технологии и методы, применяемые в инжиниринге бизнес-процессов.	3	2	2						12	тест, задачи, вопросы к устному опросу
3	Моделирование бизнес-процессов.	3	2	2						12	тест, задачи, вопросы к устному опросу
4	Методы оптимизации бизнес-процессов.	3	2	6						62.4	тест, задачи, вопросы к устному опросу
Всего за семестр		180	16	32			1	3.6	2.35	99.4	Экз. (26.65)
Итого		180	16	32			1	3.6	2.35	99.4	26.65

##### 4.1.2. Содержание дисциплины

###### 4.1.2.1. Перечень лекций

###### Семестр 3

*Раздел 1. Концептуальные основы управления бизнес-процессами.*

###### Лекция 1

Предпосылки формирования новых подходов к управлению организацией. Процессный подход в управлении организацией. Системный подход в управлении. (2 ч.)

###### Лекция 2

Бизнес-процесс как объект исследования. Характеристика бизнес-процессов. (2 ч.)

###### Лекция 3

Виды бизнес-процессов. (2 ч.)

###### Лекция 4

Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов. (2 ч.)

###### Лекция 5

Оптимизация бизнес-процессов. (2 ч.)

*Раздел 2. Реинжиниринг бизнес-процессов. Характеристика работ по проведению реинжиниринга бизнес-процессов. Технологии и методы, применяемые в инжиниринге бизнес-процессов.*

###### Лекция 6

Реинжиниринг бизнес-процессов. Сущность, цели, этапы и виды реинжиниринга. Характеристика работ по проведению реинжиниринга бизнес-процессов. Технологии и методы, применяемые в инжиниринге бизнес-процессов. ФСА. (2 ч.)

*Раздел 3. Моделирование бизнес-процессов.*

## **Лекция 7**

Моделирование бизнес-процессов. Способы описания и моделирования бизнес-процессов. Основные подходы к моделированию бизнес-процессов. (2 ч.)

*Раздел 4. Методы оптимизации бизнес-процессов.*

## **Лекция 8**

Ключевые группы методов оптимизации бизнес-процессов. Формализованные методы. Бенчмаркинг. Методы групповой работы. (2 ч.)

### **4.1.2.2. Перечень практических занятий**

## **Семестр 3**

*Раздел 1. Концептуальные основы управления бизнес-процессами.*

### **Практическое занятие 1**

Бизнес-процесс как объект исследования. (2 ч.)

### **Практическое занятие 2**

Процессный подход и процессно-ориентированная организация. (2 ч.)

### **Практическое занятие 3**

Системный анализ деятельности организации. (2 ч.)

### **Практическое занятие 4**

Описание бизнес-процессов. Виды бизнес-процессов. (2 ч.)

### **Практическое занятие 5**

Выделение бизнес-процессов. (2 ч.)

### **Практическое занятие 6**

Алгоритм бизнес-процесса и его шаги. (2 ч.)

### **Практическое занятие 7**

Показатели анализа бизнес-процесса. (2 ч.)

### **Практическое занятие 8**

Система менеджмента качества как пример процессного подхода. (2 ч.)

### **Практическое занятие 9**

Управление бизнес-процессами в организации. (2 ч.)

### **Практическое занятие 10**

Анализ и совершенствование бизнес-процессов на предприятии. (2 ч.)

### **Практическое занятие 11**

Основные концепции улучшения бизнес-процессов. (2 ч.)

*Раздел 2. Реинжиниринг бизнес-процессов. Характеристика работ по проведению реинжиниринга бизнес-процессов. Технологии и методы, применяемые в инжиниринге бизнес-процессов.*

### **Практическое занятие 12**

Реинжиниринг бизнес-процессов. (2 ч.)

*Раздел 3. Моделирование бизнес-процессов.*

### **Практическое занятие 13**

Моделирование бизнес-процессов в организации. (2 ч.)

*Раздел 4. Методы оптимизации бизнес-процессов.*

### **Практическое занятие 14**

Анализ бизнес-процессов банка. (2 ч.)

### **Практическое занятие 15**

Принципы и методы анализа и оптимизации бизнес-процессов. (2 ч.)

### **Практическое занятие 16**

Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности. (2 ч.)

### **4.1.2.3. Перечень лабораторных работ**

Не планируется.

#### **4.1.2.4. Перечень тем и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

1. Корни реинжиниринга бизнес-процессов (РБП).
2. Экономические предпосылки возникновения РБП.
3. Основные проблемы функционального подхода в управлении.
4. Процессный подход в управлении.
5. Сущность, цели и задачи РПБ.
6. Основные принципы РПБ.
7. Бизнес-процесс: понятие и отличительные характеристики.
8. Классификация бизнес-процессов организации.
9. Основные правила выделения процессов в организации.
10. Участники проекта по реинжинирингу бизнес-процессов.
11. Развитие управления предприятиями в XIX и XX.
12. Границы процесса реинжиниринга.
13. Развитие и становление реинжиниринга в России.
14. Основатели теории об управлении.
15. Роль творчества в процессе реинжиниринга.
16. Схема внешней среды процесса.
17. Методология реинжиниринга.
18. Роль информационных технологий в процессе реинжиниринга.
19. Применение реинжиниринга бизнес-процессов в российских условиях.
20. Возможные направления реинжиниринга банковского сектора.

#### **4.1.2.5. Перечень тем контрольных работ, рефератов, ТР, РГР, РПР**

Не планируется.

#### **4.1.2.6. Примерный перечень тем курсовых работ (проектов)**

1. Экономическое обоснование бизнес-процессов и оценка их эффективности.
2. Управление бизнес-процессами в современных условиях.
3. Анализ и оптимизация бизнес-процессов.
4. Фундаментальные и концептуальные основы управления бизнес-процессами и реинжиниринга.
5. Основные концепции улучшения бизнес-процессов.
6. Реинжиниринг бизнес-процессов.
7. Бизнес-процессы как базовая категория реинжиниринга.
8. Основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов.
9. Моделирование бизнес-процессов.
10. Пути повышения эффективности бизнес-процессов.
11. Оценка эффективности бизнес-процессов.
12. Процессный подход в управлении.

**4.2. Форма обучения: Заочная**  
 Уровень базового образования: высшее.  
 Срок обучения 2 г. 6 мес.

Се- местр	Трудо- ём- кость, час./зач. ед.	Лек- ции, час.	Прак- тиче- ские зая- тия, час.	Лабора- торные работы, час.	Кон- сульта- ция, час.	Кон- троль, час.	Всего (кон- такт- ная работа), час.	СРС, час.	Форма проме- жуточ- ного контр. (экз., зач., зач. с оц.)
6	180 / 5	12	14	0	6	2.35	34.35	137	Экз. (8.65)
<b>Итого</b>	<b>180 / 5</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2.35</b>	<b>34.35</b>	<b>137</b>	<b>8.65</b>

**4.2.1. Структура дисциплины**

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником							Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	КП / КР	Консультация	Контроль		
1	Концептуальные основы управления бизнес-процессами.	6	6	12						20	тест, задачи, вопросы к устному опросу
2	Реинжиниринг бизнес-процессов. Характеристика работ по проведению реинжиниринга бизнес-процессов. Технологии и методы, применяемые в инжиниринге бизнес-процессов.	6	2	2						20	тест, задачи, вопросы к устному опросу
3	Моделирование бизнес-процессов.	6	2							20	тест, задачи, вопросы к устному опросу
4	Методы оптимизации бизнес-процессов.	6	2							77	тест, задачи, вопросы к устному опросу
Всего за семестр		180	12	14			1	6	2.35	137	Экз. (8.65)
<b>Итого</b>		<b>180</b>	<b>12</b>	<b>14</b>			<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2.35</b>	<b>137</b>	<b>8.65</b>

**4.2.2. Содержание дисциплины**

**4.2.2.1. Перечень лекций**

**Семестр 6**

*Раздел 1. Концептуальные основы управления бизнес-процессами.*

**Лекция 1**

Предпосылки формирования новых подходов к управлению организацией. Процессный подход в управлении организацией. (2 ч.)

**Лекция 2**

Бизнес-процесс как объект исследования. Характеристика бизнес-процессов. Виды бизнес-процессов. (2 ч.)

**Лекция 3**

Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов. Оптимизация бизнес-процессов. (2 ч.)

*Раздел 2. Реинжиниринг бизнес-процессов. Характеристика работ по проведению реинжиниринга бизнес-процессов. Технологии и методы, применяемые в инжиниринге бизнес-процессов.*

#### **Лекция 4**

Реинжиниринг бизнес-процессов. Сущность, цели, этапы и виды реинжиниринга. Характеристика работ по проведению реинжиниринга бизнес-процессов. Технологии и методы, применяемые в инжиниринге бизнес-процессов. ФСА. (2 ч.)

*Раздел 3. Моделирование бизнес-процессов.*

#### **Лекция 5**

Моделирование бизнес-процессов. Способы описания и моделирования бизнес-процессов. Основные подходы к моделированию бизнес-процессов. (2 ч.)

*Раздел 4. Методы оптимизации бизнес-процессов.*

#### **Лекция 6**

Ключевые группы методов оптимизации бизнес-процессов. Формализованные методы. Бенчмаркинг. Методы групповой работы. (2 ч.)

### **4.2.2.2. Перечень практических занятий**

#### **Семестр 6**

*Раздел 1. Концептуальные основы управления бизнес-процессами.*

##### **Практическое занятие 1**

Бизнес-процесс как объект исследования. (2 ч.)

##### **Практическое занятие 2**

Процессный подход и процессно-ориентированная организация. (2 ч.)

##### **Практическое занятие 3**

Системный анализ деятельности организации. (2 ч.)

##### **Практическое занятие 4**

Система менеджмента качества как пример процессного подхода. (2 ч.)

##### **Практическое занятие 5**

Управление бизнес-процессами в организации. (2 ч.)

##### **Практическое занятие 6**

Анализ и совершенствование бизнес-процессов на предприятии. (2 ч.)

*Раздел 2. Реинжиниринг бизнес-процессов. Характеристика работ по проведению реинжиниринга бизнес-процессов. Технологии и методы, применяемые в инжиниринге бизнес-процессов.*

##### **Практическое занятие 7**

Основные концепции улучшения бизнес-процессов. (2 ч.)

### **4.2.2.3. Перечень лабораторных работ**

Не планируется.

### **4.2.2.4. Перечень тем и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

1. Корни реинжиниринга бизнес-процессов (РБП).
2. Экономические предпосылки возникновения РБП.
3. Основные проблемы функционального подхода в управлении.
4. Процессный подход в управлении.
5. Сущность, цели и задачи РПБ.
6. Основные принципы РПБ.
7. Бизнес-процесс: понятие и отличительные характеристики.
8. Классификация бизнес-процессов организации.
9. Основные правила выделения процессов в организации.
10. Участники проекта по реинжинирингу бизнес-процессов.
11. Развитие управления предприятиями в XIX и XX.
12. Границы процесса реинжиниринга.
13. Развитие и становление реинжиниринга в России.
14. Основатели теории об управлении.

15. Роль творчества в процессе реинжиниринга.
16. Схема внешней среды процесса.
17. Методология реинжиниринга.
18. Роль информационных технологий в процессе реинжиниринга.
19. Применение реинжиниринга бизнес-процессов в российских условиях.
20. Возможные направления реинжиниринга банковского сектора.

#### **4.2.2.5. Перечень тем контрольных работ, рефератов, ТР, РГР, РПР**

Не планируется.

#### **4.2.2.6. Примерный перечень тем курсовых работ (проектов)**

1. Экономическое обоснование бизнес-процессов.
2. Анализ и управление бизнес-процессами на предприятии.
3. Пути повышения эффективности бизнес-процессов.
4. Моделирование бизнес-процессов на предприятии.
5. Методы оптимизации бизнес-процессов.
6. Фундаментальные и концептуальные основы управления бизнес-процессами и реинжиниринга.
7. Основные концепции улучшения бизнес-процессов.
8. Реинжиниринг бизнес-процессов.
9. Бизнес-процессы как базовая категория реинжиниринга.
10. Основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов.
11. Оценка эффективности бизнес-процессов.



## **5. Образовательные технологии**

В процессе изучения дисциплины применяется контактная технология преподавания (за исключением самостоятельно изучаемых студентами вопросов). При проведении практических работ применяется имитационный или симуляционный подход. Шаги решения задач студентам демонстрируются при помощи мультимедийной техники. В дальнейшем студенты самостоятельно решают аналогичные задания.:

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Фонды оценочных материалов (средств) приведены в приложении.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **7.1. Основная учебно-методическая литература по дисциплине**

1. Майкл, Ротер Учись видеть бизнес-процессы: построение карт потоков создания ценности / Ротер Майкл, Шук Джон ; перевод Г. Муравьева ; под редакцией С. Турко, М. Бурдиной. — 4-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-9614-5266-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86786.html>
2. Крышкин, О. В. Настольная книга по внутреннему аудиту: риски и бизнес-процессы / О. В. Крышкин ; под редакцией В. ИONOва. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 480 с. — ISBN 978-5-9614-4449-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93049.html>
3. Управление бизнес-процессами : учебное пособие / Н. Д. Горюнова, Д. Ю. Ковылкин, Л. Н. Никитина [и др.] ; под редакцией Л. Н. Никитиной. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. — 89 с. — ISBN 978-5-7937-1741-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102983.html>
4. Джон, Джестон Управление бизнес-процессами: практическое руководство по успешной реализации проектов / Джестон Джон, Нелис Йохан ; под редакцией В. Тренева, Е. Бекназаровой ; перевод В. Агапов. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 648 с. — ISBN 978-5-9614-4350-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86792.html>
5. Кравченко, А. В. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А. В. Кравченко, Е. В. Драгунова, Ю. В. Кириллов. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2020. — 136 с. — ISBN 978-5-7782-4159-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99351.html>

### **7.2. Дополнительная учебно-методическая литература по дисциплине**

1. Цифровая экономика. Бизнес-процессы электронной таможни : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Таможенное дело», и направлению подготовки «Экономика» / В. Б. Мантусов, П. Н. Башлы, С. Н. Гамидуллаев [и др.] ; под редакцией В. Б. Мантусова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2020. — 416 с. — ISBN 978-5-238-03345-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109242.html>
2. Зиганшин, М. Бизнес в стиле «Макдоналдс»: Как превратить вашу компанию в стабильно работающий механизм / М. Зиганшин ; под редакцией О. Бараш. — Москва : Альпина Паблишер, 2021. — 208 с. — ISBN 978-5-9614-4027-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109263.html>
3. Дронов, В. Ю. Бизнес-процесс «Обеспечение информационной безопасности организации» : учебное пособие / В. Ю. Дронов, Г. А. Дронова. — Новосибирск : Новосибирский государственный

ный технический университет, 2021. — 76 с. — ISBN 978-5-7782-4537-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126547.html>

4. Герштейн, Ю. М. Информационные технологии моделирования бизнес-процессов : конспект лекций / Ю. М. Герштейн. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 116 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115841.html>

5. Звягинцев, С. А. Бизнес с нуля. Как заявить о себе на рынке? : практическое пособие / С. А. Звягинцев. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 125 с. — ISBN 978-5-394-04003-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99363.html>

### **7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

В образовательном процессе используются информационные технологии, реализованные на основе информационно-образовательного портала института ([www.mivlgu.ru/iop](http://www.mivlgu.ru/iop)), и инфокоммуникационной сети института:

- предоставление учебно-методических материалов в электронном виде;
- взаимодействие участников образовательного процесса через локальную сеть института и Интернет;
- предоставление сведений о результатах учебной деятельности в электронном личном кабинете обучающегося.

Информационные справочные системы:

1. СПС «Консультант Плюс», URL: <http://www.consultant.ru/>
2. База данных Федеральной службы статистики, URL: <http://www.gks.ru/>
3. База данных Единой межведомственной информационно-статистической системы, URL: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/databases/emiss/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/databases/emiss/)
4. Центральная база статистических данных, URL: <http://cbsd.gks.ru/>
5. Электронная библиотечная система ibooks.ru, URL: <http://www.ibooks.ru>
6. Электронная библиотечная система BOOK.ru, URL: <http://www.book.ru>
7. Научная электронная библиотека eLibrary.ru, URL: <http://www.eLibrary.ru>
8. Электронная библиотека «ЭВРИКА», URL: <http://www.mivlgu.ru/content/elektronnaya-biblioteka-evrika>
9. Электронная библиотека ВлГУ, URL: [e.lib.vlsu.ru](http://e.lib.vlsu.ru)

Программное обеспечение:

Не предусмотрено.

### **7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

[iprbookshop.ru](http://iprbookshop.ru)  
[consultant.ru](http://consultant.ru)  
[gks.ru](http://gks.ru)  
[elibrary.ru](http://elibrary.ru)  
[mivlgu.ru/iop](http://mivlgu.ru/iop)

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Кабинет менеджмента, маркетинга и рекламы

Комплект учебно-методических пособий, ноутбук, проектор (переносной), проекционный экран (переносной)

## **9. Методические указания по освоению дисциплины**

Для успешного освоения теоретического материала обучающийся: знакомится со списком рекомендуемой основной и дополнительной литературы; уточняет у преподавателя, каким дополнительным пособиям следует отдать предпочтение; ведет конспект лекций и прорабатывает лекционный материал, пользуясь как конспектом, так и учебными пособиями.

На практических занятиях пройденный теоретический материал подкрепляется решением задач по основным темам дисциплины. Каждому студенту преподаватель выдает задачу. В конце занятия обучающие демонстрируют полученные результаты преподавателю и при необходимости делают работу над ошибками.

Самостоятельная работа оказывает важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется обучающимся самостоятельно. Каждый обучающийся самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием дисциплины. Он выполняет внеаудиторную работу и изучение разделов, выносимых на самостоятельную работу, по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Курсовая работа выполняется в соответствии с методическими указаниями на курсовую работу. Обучающийся выбирает одну из указанных в перечне тем курсовых работ, исходя из своих интересов, наличия соответствующих литературных и иных источников. В ходе выполнения курсовой работы преподаватель проводит консультации обучающегося. На заключительном этапе обучающийся оформляет пояснительную записку к курсовой работе и выполняет ее защиту в присутствии комиссии из преподавателей кафедры.:

Форма заключительного контроля при промежуточной аттестации – экзамен. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине разработаны фонд оценочных средств и балльно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. Оценка по дисциплине выставляется в информационной системе и носит интегрированный характер, учитывающий результаты оценивания участия студентов в аудиторных занятиях, качества и своевременности выполнения заданий в ходе изучения дисциплины и промежуточной аттестации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению  
38.04.01 Экономика и профилю подготовки Экономика фирмы.  
Рабочую программу составил к.э.н., доцент Пугина Л.И. \_\_\_\_\_

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента  
протокол №19 от 20.05.2021 г.  
Заведующий кафедрой Менеджмента \_\_\_\_\_ Чайковская Н.В.  
(Подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
факультета Экономики и менеджмента  
протокол №8 от 24.05.2021 г.  
Председатель комиссии \_\_\_\_\_ Терентьева И.В.  
(Подпись) (Ф.И.О.)

**Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине**  
Управление бизнес-процессами и оценка их эффективности

**1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине**

Задания для выполнения на практических занятиях размещены на информационно-образовательном портале по адресу  
<https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=1126>

Темы для устного опроса:

1. Концептуальные основы управления бизнес-процессами и реинжиниринга.
2. Введение, предмет, цель и задачи курса. Место курса в системе образования.
3. Управление бизнес-процессами предприятий в современных условиях. Понятие бизнес-процесса. Классы бизнес-процессов. Понятие процессов управления бизнес-процессами, состав функций управления.
4. Характеристика работ по проведению реинжиниринга бизнес-процессов. Этапы реинжиниринга бизнес-процессов. Обратный и прямой инжиниринг. Участники проекта реинжиниринга бизнес-процессов. Методы проведения реинжиниринга бизнес-процессов.
5. Технологии и методы, применяемые в реинжиниринге и управлении бизнес-процессами. Технология структурного анализа бизнес-процессов. Классификация методологий анализа, моделирования и проектирования бизнес-процессов. Методы статического и динамического моделирования бизнес-процессов.
6. Технология функционально-стоимостного анализа (ФСА) бизнес-процессов. Назначение ФСА. Центры затрат и центры прибыли. Основной состав затрат на выполнение операций бизнес-процесса.
7. Технология динамического анализа бизнес-процессов. Критерии динамического анализа эффективности организации бизнес-процессов.
8. Управление бизнес-процессами. Эволюция систем управления бизнес-процессом. Основные этапы управления бизнес-процессом.
9. Фундаментальные и концептуальные основы управления бизнес-процессами и реинжиниринга. Цель курса. Концепция курса. Задачи курса. Методическая новизна курса. Место курса в системе образования менеджмента.
10. Основные концепции улучшения бизнес-процессов. Понятие бизнес-процесса. Отличие бизнес-процесса от управления ресурсами. Понятие реинжиниринга бизнес-процесса. Отличие реинжиниринга от концепции всеобщего управления качеством. Задачи реинжиниринга бизнес-процессов. Области применения реинжиниринга. Принципы качества Э. Деминга. Японская парадигма улучшения бизнес-процессов.
11. Реинжиниринг бизнес-процессов. Условия успеха реинжиниринга бизнес-процессов. Основные принципы реинжиниринга. Матричная структура управления. Современные организационные формы предприятий.
12. Бизнес-процессы как базовая категория реинжиниринга. Определение бизнес-процесса. Определение процесса Т. Давенпорта, М. Хаммера, Д. Чампи. Оценочные характеристики процессов. Внешние и внутренние процессы. Принципы построения дерева функций. Основные, вспомогательные и управленческие бизнес-процессы.
13. Основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов. Разработка бизнеса. Этапы реинжиниринга: разработка образа будущей компании, обратный инжиниринг, прямой инжиниринг, внедрение перепроектированного бизнеса. Изменение компании как непрерывно продолжающийся процесс. Основания для начала работ по инжинирингу. Разработка образа будущей компании. Разработка модели будущего бизнеса. Этапы разработки модели нового бизнеса. Разработка модели существующего бизнеса. Внедрение новых процессов.

14. Участники проекта по реинжинирингу и их роли. Участники реинжиниринга по М. Хаммеру и Дж. Чемпи: владелец процесса, лидер проекта, руководящий комитет, коммуникатор, координатор. Команда по реинжинирингу. Роли и обязанности основных участников проекта.
15. Корни реинжиниринга бизнес-процессов (РБП).
16. Экономические предпосылки возникновения РБП.
17. Основные проблемы функционального подхода в управлении.
18. Процессный подход в управлении.
19. Сущность, цели и задачи РПБ.
20. Основные принципы РПБ.
21. Бизнес-процесс: понятие и отличительные характеристики.
22. Классификация бизнес-процессов организации.
23. Основные правила выделения процессов в организации.
24. Участники проекта по реинжинирингу бизнес-процессов.
25. Развитие управления предприятиями в XIX и XX.
26. Границы процесса реинжиниринга.
27. Развитие и становление реинжиниринга в России.
28. Основатели теории об управлении.
29. Роль творчества в процессе реинжиниринга.
30. Схема внешней среды процесса.
31. Методология реинжиниринга.
32. Роль информационных технологий в процессе реинжиниринга.
33. Применение реинжиниринга бизнес-процессов в российских условиях.
34. Возможные направления реинжиниринга банковского сектора.

### **Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов**

Рейтинг-контроль 1	Устный опрос, выполнение практических заданий	10
Рейтинг-контроль 2	Устный опрос, выполнение практических заданий	10
Рейтинг-контроль 3	Устный опрос, выполнение практических заданий	10
Посещение занятий студентом	Посещение лекционных, практических занятий, качество выполнения заданий	20
Дополнительные баллы (бонусы)	Активность на практических занятиях	5
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы	Выполнение заданий, предусмотренных планом самостоятельной работы студентов, выполнение курсовой работы	5

## **2. Промежуточная аттестация по дисциплине**

### **Перечень вопросов к экзамену / зачету / зачету с оценкой**

### **Перечень практических задач / заданий к экзамену / зачету / зачету с оценкой (при наличии)**

Для проведения экзамена используются тестовые задания: <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=1126>

### **Методические материалы, характеризующих процедуры оценивания**

На основе типовых заданий программным комплексом информационно-образовательного портала МИ ВлГУ формируются в автоматическом режиме тестовые задания для студентов.

Программный комплекс формирует индивидуальные задания для каждого зарегистрированного в системе студента и устанавливает время прохождения тестирования.

Результатом тестирования является балл, рассчитанный на основе количества правильных ответов.

С учетом индивидуального семестрового рейтинга студента формируется итоговый балл по курсу.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	<b>Высокий уровень</b>
66-80	«Хорошо»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	<b>Продвинутый уровень</b>
50-65	«Удовлетворительно»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	<b>Пороговый уровень</b>
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	<b>Компетенции не сформированы</b>

### 3. Задания в тестовой форме по дисциплине

Примеры заданий:

1. Бизнес-процессы на предприятии характеризуются:
  - а) четко определенными во времени началом и концом
  - б) внешними интерфейсами
  - в) затратами труда
  - г) затратами времени
  - д) затратами материалов
2. Выберите две ступени расчета стоимости бизнес-процесса, соответствующие методу стоимостного анализа процессов (ABC-методу):
  - а) все затраты центров ответственности распределяются по функциям БП
  - б) все затраты центров ответственности распределяются по видам стоимостных объектов
  - в) стоимость соответствующих функций переносится на стоимостные объекты
  - г) все затраты распределяются по функциям БП, а накладные расходы относятся на стоимостные объекты пропорционально объему выпуска продукции
3. Выделение бизнес-процессов предполагает проведение:
  - а) экспертного многокритериального оценивания
  - б) детального стоимостного анализа
  - в) имитационного моделирования

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/question/edit.php?courseid=1126>

Оценка рассчитывается как процент правильно выполненных тестовых заданий из их общего числа.