

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Беловский институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Кафедра экономических наук и информационных технологий



УТВЕРЖДАЮ

и.о. директора, к.т.н., доцент
В.А. Саркисян

13.02.2018 г.

Рабочая программа дисциплины

Решение бизнес-процессов

Направление подготовки
38.03.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль) подготовки
«Управление человеческими ресурсами»

Уровень бакалавриата

Форма обучения
Очная, заочная

Белово 2018

СОДЕРЖАНИЕ

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	3
Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	4
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	4
3.1. Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах)	5
Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	5
4.1. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	5
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)	6
Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	10
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	14
6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине	14
6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы	14
Вопросы теоретического задания.....	Ошибка! Закладка не определена.
6.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.....	22
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	22
а) основная учебная литература:.....	23
б) дополнительная учебная литература:.....	23
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины	24
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	24
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	25
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	25
12 Иные сведения и (или) материалы.....	36
12.1. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	36

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 38.03.02 Менеджмент

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-10	владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления	Знать: - концептуальные основы применения технологии реинжиниринга в реорганизации деятельности предприятия и управления бизнес-процессами с использованием современных инструментальных средств; Уметь: - использовать методы и программные средства структурного, стоимостного и имитационного моделирования бизнес-процессов и формирования решений на их основе по реорганизации и процессному управлению деятельностью предприятий. Владеть: - навыками применения методов и программных средств структурного, стоимостного и имитационного моделирования бизнес-процессов и формирования решений на их основе по реорганизации и процессному управлению деятельностью предприятий.
ПК-13	умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций	Знать: - последовательность работ по реализации бизнес-проектов реинжиниринга бизнес-процессов. Уметь: - применять методологию и инструментарий реинжиниринга бизнес-процессов. Владеть: - современным инструментарием анализа, моделирования и проектирования бизнес-процессов.
ПК-17	способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес- модели	Знать: - особенности применения процессного и системного подходов к управлению организацией; - роль современных информационных технологий в управлении предприятием; - методологию системного анализа бизнес-процессов; - методологию процесса принятия решения в сфере оптимизации бизнес-моделей; - методологии управления проектами реинжиниринга; - теоретические основы и методы диагностики моделей функциональных, информационных и организационных процессов Уметь: - анализировать, систематизировать и обобщать модели функциональных, организационных и информационных процессов бизнеса; - моделировать бизнес-процессы на предприятии и организационные преобразования; - принимать управленческие решения, связанные с эффективностью распределения и использования информационных ресурсов, организационной структуры предприятия; - использовать методы оптимизации производственного процесса; - оценивать эффективность проектов реинжиниринга. Владеть: - соответствующими программными продуктами организационного проектирования и реинжиниринга бизнес-процессов;

		- подходами и методами организационного проектирования; - приемами и методиками моделирования бизнес-процессов предприятия; - мировой и российский опыт оценки эффективности проектов реинжиниринга.
--	--	--

2. Место дисциплины в структуре программы бакалавриата

Данная дисциплина относится к циклу вариативных дисциплин.

К моменту начала изучения дисциплины «Реинжиниринг бизнес-процессов» студент должен

знать:

- математические знания для оценки риска и расчета различных вероятностей;

владеть:

- навыками и умениями работы с экономической информацией,

Уметь

- проводить расчеты основных технико-экономических показателей предприятия,
- использовать нормативную базу в финансовой сфере.

Дисциплина «Реинжиниринг бизнес-процессов» опирается на знания и компетенции, приобретенные при изучении таких дисциплин, как «Экономическая теория», «Финансы», «Статистика», «Теория вероятностей и математическая статистика», «Математика», «Финансовый учет».

В результате освоения дисциплины «Реинжиниринг бизнес-процессов» обучающиеся должны:

знать:

- теоретические основы реинжиниринга;
- основные современные методы и методики реинжиниринга;
- основы теории и методологии бизнес-модели организации;
- развитие концепции автоматизированного управления организациями.

уметь:

- применять методы реинжиниринга с учетом специфики организации и конкретной ситуации;
- разрешать проблемы, возникающие в ходе функционирования предприятия и своевременно проводить мероприятия по реинжинирингу;
- реализовывать основные этапы реинжиниринга на практике;
- выявлять недостатки системы управления предприятием исходя из информационной концепции управления;
- выбирать производителя, стратегии внедрения программных продуктов.

владеть:

- методами бизнес-планирования;
- методами и технологиями реинжиниринга бизнес-процессов;
- методами и методиками формирования организационных структур;
- методами и методиками управления изменениями.

Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре на очной форме обучения; на 5 курсе в 10 семестре заочной формы обучения.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет __4__ зачетных единиц (ЗЕ),
 __144__ академических часов.

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

Объем дисциплины	Всего часов	
	для очной формы обучения	для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)		
Аудиторная работа (всего):	54	24
в т. числе:		
Лекции	36	12
Семинары, практические занятия	18	12
Практикумы		
Лабораторные работы		
в т.ч. в активной и интерактивной формах	12	4
Внеаудиторная работа (всего):		
В том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем:		
Курсовое проектирование		
Групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем		
Творческая работа (эссе)		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	90	116
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет)	зачет	4

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

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

для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия		самостоятель ная работа обучающихся	
		всего	лекции	семинары, практические занятия		
1.	Раздел 1. История создания реинжиниринга бизнес- процессов	34	8	4	22	Задание контрольной работы

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (<i>часов</i>)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия		самостоятель ная работа обучающихся	
		всего	лекции	семинары, практические занятия		
2.	Раздел 2. Основные концепции улучшения бизнес-процессов.	35	8	4	23	Задание контрольной работы
3.	Раздел 3. Фундаментальные основы реинжиниринга.	39	10	6	23	Задание контрольной работы
4.	Раздел 4. Бизнес-процессы как базовая категория реинжиниринга.	36	10	4	22	Задание контрольной работы
5.	зачет					Зачет
6.	ИТОГО	144	36	18	90	

для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (<i>часов</i>)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия		самостоятель ная работа обучающихся	
		всего	лекции	семинары, практические занятия		
1.	Раздел 1. История создания теории реинжиниринга бизнес- процессов	33	2	2	29	Задание контрольной работы
2.	Раздел 2. Основные концепции улучшения бизнес-процессов.	33	2	2	29	Задание контрольной работы
3.	Раздел 3. Фундаментальные основы реинжиниринга.	37	4	4	29	Задание контрольной работы
4.	Раздел 4. Бизнес- процессы как базовая категория реинжиниринга.	37	4	4	29	Задание контрольной работы
5.	зачет	4				Зачет
6.	ИТОГО	144	12	12	116	4

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Раздел История создания теории реинжиниринга бизнес-процессов	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1.	История создания теории реинжиниринга бизнес-процессов	Функциональный подход в теории менеджмента. Линейно-функциональные организационные структуры. Возникновение методологий, ориентированных на процессы СРІ (непрерывное усовершенствование процессов) и TQM (глобальное управление качеством). Внешние и внутренние причины возникновения реинжиниринга бизнес-процессов. Распространение BPR.
.2	Основные концепции улучшения бизнес-процессов.	Принципы качества Э.Деминга. Развитие взглядов на улучшение бизнес-процессов. Японская парадигма улучшения бизнес-процессов. Современные подходы к улучшению бизнес-процессов. Стандарты качества ISO-9000:2000.
3	Фундаментальные основы реинжиниринга.	Причины возникновения реинжиниринга бизнес-процессов. Сущность и содержание понятия «реинжиниринг бизнеса». Факторы, формирующие новую среду для бизнеса: клиенты, конкуренция и коренные изменения. Принципы реинжиниринга бизнес-процесса. Различия между усовершенствованием и реинжинирингом бизнеса. Примеры успешного применения технологии реинжиниринга. Факторы успеха и риска неудач
4	Бизнес-процессы как базовая категория реинжиниринга.	Определение «бизнес-процесса». Процессы и традиционная структура компании. Определения процесса Т. Давенпорта, М. Хаммера и Д. Чампи. Понятие «потока ценностей» (Д. Мартином и М. Портер). Оценочные характеристики процессов. Внешние и внутренние процессы. Принципы построения дерева функций. Декомпозиция. Основные, вспомогательные и управленческие бизнес-процессы. Диалектика типов бизнес-процесов. Соответствие бизнес-процессов целям организации.
5	Методологии моделирования бизнес-процессов	Классификация моделей: реальные и абстрактные, формальные и семантические, статические и динамические модели. Требования к методологии моделирования бизнеса, содержание модели бизнеса. Общая характеристика объектно-ориентированных и структурно-функциональных методологий. Моделирование бизнеса с помощью объектно-ориентированной методологии. Прецедентная модель бизнес-процесса. Понятия прецедента, актора. Диаграмма вариантов использования. Описание прецедента в виде потока событий (диаграмма деятельности). Способы структурирования прецедентов. Объектная модель бизнес-процесса. Понятия объекта, категории объектов. Статическая модель взаимодействия объектов (диаграмма кооперации). Динамическая модель взаимодействия объектов (диаграмма последовательности). Описание свойств и поведения объектов. Моделирование бизнеса с помощью методологии IDEF. Виды моделей IDEF. Основные компоненты IDEFo-диаграммы. Иерархия диаграмм. IDEFo-модель бизнес-процесса. Функционально-стоимостной анализ бизнес-процесса.
6	Принципы проведения реинжиниринга	Эвристические правила реконструкции бизнеса: горизонтальное сжатие процесса, вертикальное сжатие, делинеаризация процесса, введение вариантов, снятие барьеров между подразделениями, уменьшение проверок и управляющих воздействий, минимизация согласований, введение уполномоченного менеджера, использование смешанного централизованного/децентрализованного подхода. Отличие использования информационных технологий в реинжиниринге от простой автоматизации. Новые информационные технологии, изменяющие правила работы компаний. Взаимосвязь бизнес и ИТ-архитектур. «Процессная» организационная структура. Роли и обязанности основных категорий сотрудников компании, основанной на процессах.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		Сравнение «процессной» структуры с матричной. Преимущества «процессной» структуры. Последствия реинжиниринга бизнес-процессов: изменения бизнес-процессов, организационной структуры, содержания работ, функций менеджеров, системы оценок, убеждений и ценностей.
7	Участники проекта по реинжинирингу и их роли.	Участники реинжиниринга компании по М. Хаммеру и Дж.Чемпи: владелец процесса, лидер проекта, руководящий комитет, коммуникатор, координатор. Команда по реинжинирингу. Роли и обязанности основных участников проекта реинжиниринга.
8	Основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов	Типовая последовательность проведения реинжиниринга. Директива на проведение реинжиниринга. Факторы мотивации для участников проекта и сотрудников компании. Подготовительный этап реинжиниринга. Планирование проведения реинжиниринга. Последовательность этапов (каскадная, спиральная и макетная схема). Содержание этапов. Способы взаимодействия участников проекта. Разработка бизнеса. Группа разработки бизнеса. Этапы реинжиниринга: разработка образа будущей компании, обратный инжиниринг бизнеса, прямой инжиниринг бизнеса, внедрение перепроектированного бизнеса. Изменение компании как непрерывно продолжающийся процесс. Основания для начала работ по реинжинирингу. Разработка образа будущей компании. Спецификация целей компании. Разработка модели будущего бизнеса. Этапы разработки модели нового бизнеса. Разработка модели существующего бизнеса. Внедрение новых процессов.
9	Этапы прямого и обратного инжиниринга	Понимание существующего бизнеса. Анализ требований клиентов компании, поставщиков, партнеров. Оценка уровня компании. Спецификация целей компании. Структурирование и оценка целей реинжиниринга. Построение модели существующего бизнеса: формирование внешней модели, описание потока событий, построение объектной модели. Анализ модели существующего бизнеса. Построение модели нового бизнеса: выработка идей, разработка вариантов, построение моделей для каждого варианта, анализ моделей, выбор наилучшего варианта. Разработка новой организационной структуры. Тестирование и внедрение нового бизнеса.
10	Информационные технологии в реинжиниринге.	Роль информационных технологий в реинжиниринге. Возможности инструментальных средств при проведении реинжиниринга. Классификация существующих инструментальных средств. Выбор средства по таким аспектам, как функциональные возможности, методология, ориентированная на пользователя, технические характеристики, цена. Технология описания бизнес-процессов. Примеры описания бизнес-процессов. Методология Sadt IDF0-IDF5. Методология DFD. Методология Oracle. Методология BAAN. Методология ARIS.
Темы практических/семинарских занятий		
1.	История создания теории реинжиниринга бизнес-процессов	Вопросы для обсуждения: 1.Функциональный подход в теории менеджмента. Линейно-функциональные организационные структуры. 2.Возникновение методологий, ориентированных на процессы СРІ (непрерывное усовершенствование процессов) и TQM (глобальное управление качеством). 3.Внешние и внутренние причины возникновения реинжиниринга бизнес-процессов.
2	Основные концепции улучшения бизнес-процессов.	Вопросы для обсуждения: 1. Принципы качества Э.Деминга. 2. Развитие взглядов на улучшение бизнес-процессов. 3. Японская парадигма улучшения бизнес-процессов. 4. Современные подходы к улучшению бизнес-процессов. Стандарты качества ISO-9000:2000.
3.	Фундаментальные основы реинжиниринга	Вопросы для обсуждения: 1. Причины возникновения реинжиниринга бизнес-процессов. 2. Сущность и содержание понятия «реинжиниринг бизнеса».

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		3. Факторы, формирующие новую среду для бизнеса: клиенты, конкуренция и коренные изменения. 4. Принципы реинжиниринга бизнес-процесса. 5. Различия между усовершенствованием и реинжинирингом бизнеса. 6. Примеры успешного применения технологии реинжиниринга. Факторы успеха и риска неудач
4	Бизнес-процессы как базовая категория реинжиниринга..	Вопросы для обсуждения: 1. Определение «бизнес-процесса». 2. Процессы и традиционная структура компании. Определения процесса Т. Давенпорта, М. Хаммера и Д. Чампи. 3. Понятие «потока ценностей» (Д. Мартином и М. Портер). 4. Оценочные характеристики процессов. Внешние и внутренние процессы. 5. Принципы построения дерева функций. Декомпозиция. 6. Основные, вспомогательные и управленческие бизнес-процессы. 7. Диалектика типов бизнес-процессов. Соответствие бизнес-процессов целям организации.
5.	Методологии моделирования бизнес-процессов	Вопросы для обсуждения: 1.Классификация моделей: реальные и абстрактные, формальные и семантические, статические и динамические модели. 2. Требования к методологии моделирования бизнеса, содержание модели бизнеса. 3. Общая характеристика объектно-ориентированных и структурно-функциональных методологий. 4. Моделирование бизнеса с помощью объектно-ориентированной методологии. 5. Прецедентная модель бизнес-процесса. Понятия прецедента, актора. Диаграмма вариантов использования. Описание прецедента в виде потока событий (диаграмма деятельности). Способы структурирования прецедентов. 6. Объектная модель бизнес-процесса. Понятия объекта, категории объектов. Статическая модель взаимодействия объектов (диаграмма кооперации). Динамическая модель взаимодействия объектов (диаграмма последовательности). Описание свойств и поведения объектов. 7. Моделирование бизнеса с помощью методологии IDEF. Виды моделей IDEF. Основные компоненты IDEFo-диаграммы. Иерархия диаграмм. IDEFo-модель бизнес-процесса. 8. Функционально-стоимостной анализ бизнес-процесса.
6.	Принципы проведения реинжиниринга	Вопросы для обсуждения: 1. Эвристические правила реконструкции бизнеса: горизонтальное сжатие процесса, вертикальное сжатие, дельтаизация процесса, введение вариантов, снятие барьеров между подразделениями, уменьшение проверок и управляющих воздействий, минимизация согласований, введение уполномоченного менеджера, использование смешанного и централизованного/децентрализованного подхода. 2. Отличие использования информационных технологий в реинжиниринге от простой автоматизации. 3. Новые информационные технологии, изменяющие правила работы компаний. Взаимосвязь бизнес и ИТ-архитектур. 4. «Процессная» организационная структура. Роли и обязанности основных категорий сотрудников компании, основанной на процессах. Сравнение «процессной» структуры с матричной. Преимущества «процессной» структуры. 5. Последствия реинжиниринга бизнес-процессов: изменения бизнес-процессов, организационной структуры, содержания работ, функций менеджеров, системы оценок, убеждений и ценностей..
7.	Участники проекта по реинжинирингу и их роли.	Вопросы для обсуждения: 1. Участники реинжиниринга компании по М. Хаммеру и Дж.Чемпи: владелец процесса, лидер проекта, руководящий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		комитет, коммуникатор, координатор. 2. Команда по реинжинирингу. 3. Роли и обязанности основных участников проекта реинжиниринга.
8	Основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов	Вопросы для обсуждения 1. Типовая последовательность проведения реинжиниринга. Директива на проведение реинжиниринга. 2. Факторы мотивации для участников проекта и сотрудников компании. 3. Подготовительный этап реинжиниринга. Планирование проведения реинжиниринга. Последовательность этапов (каскадная, спиральная и макетная схема). Содержание этапов. Способы взаимодействия участников проекта. 4. Разработка бизнеса. Группа разработки бизнеса. Этапы реинжиниринга: разработка образа будущей компании, обратный инжиниринг бизнеса, прямой инжиниринг бизнеса, внедрение перепроектированного бизнеса. Изменение компании как непрерывно продолжающийся процесс. Основания для начала работ по реинжинирингу. 5. Разработка образа будущей компании. Спецификация целей компании. Разработка модели будущего бизнеса. Этапы разработки модели нового бизнеса. Разработка модели существующего бизнеса. Внедрение новых процессов.
9	Этапы прямого и обратного инжиниринга	Вопросы для обсуждения 1. Понимание существующего бизнеса. Анализ требований клиентов компании, поставщиков, партнеров. 2. Оценка уровня компании. Спецификация целей компании. Структурирование и оценка целей реинжиниринга. 3. Построение модели существующего бизнеса: формирование внешней модели, описание потока событий, построение объектной модели. Анализ модели существующего бизнеса. 4. Построение модели нового бизнеса: выработка идей, разработка вариантов, построение моделей для каждого варианта, анализ моделей, выбор наилучшего варианта. 5. Разработка новой организационной структуры. Тестирование и внедрение нового бизнеса.
10	Информационные технологии в реинжиниринге.	Вопросы для обсуждения 1. Роль информационных технологий в реинжиниринге. Возможности инструментальных средств при проведении реинжиниринга. 2. Классификация существующих инструментальных средств. Выбор средства по таким аспектам, как функциональные возможности, методология, ориентированная на пользователя, технические характеристики, цена. 3. Технология описания бизнес-процессов. Примеры описания бизнес-процессов. Методология Sadt IDF0-IDF5. Методология DFD. Методология Oracle. Методология BAAN. Методология ARIS..
	<i>Темы лабораторных занятий не предусмотрено</i>	

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

При освоении дисциплины используются следующие сочетания видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности магистрантов для достижения запланированных результатов обучения и формирования компетенций.

Для достижения поставленных целей преподавания дисциплины реализуются следующие средства, способы и организационные мероприятия:

- изучение теоретического материала дисциплины на лекциях с использованием компьютерных технологий;
- самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной учебной и научной литературы;
- закрепление теоретического материала при проведении практических занятий с использованием кейс-технологий, выполнения проблемно-ориентированных, поисковых, творческих заданий.

Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студента с лекционным материалом, поиск и анализ литературы и электронных источников информации по заданной проблеме,
- выполнении домашних заданий,
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку,
- изучении теоретического материала к практическим занятиям,
- подготовке к зачету.

Самостоятельная работа студентов, которая заключается в изучении рекомендуемой литературы, написания самостоятельной работы, подготовке по отдельным темам курса разработок, с последующим их использованием в ходе игр на практических занятиях. Во время самостоятельной работы студентов во внеучебное время предусматривается расширение и углубление знаний, полученных на предшествующих лекционных занятиях на основе изучения рекомендованной научной, учебной и методической литературы, разработки докладов и подготовки сообщений по теме практического занятия.

Посещение лекционных и семинарских занятий обычно не является достаточным условием для усвоения необходимых знаний по любому предмету. Поэтому каждый студент обязан дополнительно индивидуально готовиться по разделам дисциплин, просматривая при этом конспект лекций и читая дополнительные литературные источники. Самостоятельная работа позволяет студентам в спокойной обстановке подумать, разобраться с информацией по тому или иному разделу, при необходимости обратиться к справочной литературе.

Материал дисциплины желательно изучать последовательно по разделам дисциплины, так как в большинстве своем последующие темы опираются на предыдущие. В связи с этим основная часть самостоятельной работы приурочена к семинарским занятиям.

Для самостоятельной работы обучающихся разработаны следующие учебно-методические материалы:

- Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов;
- Терминологический словарь по дисциплине;
- Перечень вопросов для самостоятельного изучения;
- Типовые задачи для самостоятельного решения;
- Перечень тем для выполнения рефератов;
- Типовые тестовые задания для самостоятельного контроля знаний.

5.1. Вопросы и задания для самостоятельной работы по темам дисциплины

Тема 1. Общая характеристика реинжиниринга бизнес-процессов

1. Что такое бизнес-процесс и чем управление бизнес-процессами отличается от управления ресурсами?
2. Что такое реинжиниринг бизнес-процессов и чем он отличается от концепции всеобщего управления качеством?

3. Какие задачи решает реинжиниринг бизнес-процессов?
4. Назовите основные последствия проведения реинжиниринга бизнес-процессов.
5. Назовите области применения реинжиниринга бизнес-процессов.
6. Каковы условия успеха реинжиниринга бизнес-процессов?
7. Назовите основные принципы реинжиниринга бизнес-процессов.

Тема 2. Основные положения концепции процессного управления

1. Перечислите основные виды бизнес-процессов.
2. Как отличается организация бизнес-процесса в зависимости от типа обслуживания клиента?
3. Чем отличаются внешние и внутренние клиенты бизнес-процессов?
4. Чем отличаются линейно-штабная и матричная организационные структуры?
5. Чем отличаются функции владельцев процессов и владельцев ресурсов?
6. Как формируется процессная команда?
7. Какие аспекты отражаются в договорах на выполнение бизнес-процессов?
8. Какие требования предъявляют стандарты серии ISO9000 к организации бизнес-процессов?

Тема 3. Технология реинжиниринга бизнес-процессов

1. Перечислите этапы реинжиниринга бизнес-процессов.
2. Что такое миссия предприятия? Приведите примеры.
3. Что такое ключевые факторы успеха предприятия? Приведите примеры.
4. Как классифицируются, выделяются и ранжируются бизнес-процессы? Приведите примеры.
5. В чем заключается сущность обратного инжиниринга?
6. В чем заключается сущность прямого инжиниринга?
7. Чем отличаются идеальная и реальная модель проектируемого бизнес-процесса?
8. Какие работы выполняются при создании новой организационно-экономической и информационной системы?
9. Какие методы и средства используются для реинжиниринга бизнес-процессов и проектирования информационной системы?
10. Как осуществляется внедрение проекта реинжиниринга бизнес-процессов?
11. Какова организационная структура проекта РБП?

Тема 4. Функциональное моделирование бизнес-процессов

1. Перечислите основные компоненты обобщенной модели бизнес-процесса.
2. Чем отличаются методы функционального и объектно-ориентированного моделирования бизнес-процесса?
3. Какие методологии позволяют комбинировать применение различных методов моделирования бизнес-процессов?
4. Что такое функциональная модель бизнес-процесса?
5. Какие конструктивные элементы используются для построения функциональной модели?
6. Как представляется поток материальных, информационных, финансовых объектов?
7. Как трактуется и представляется управление выполнением функций?
8. Как представляются исполнители бизнес-процессов?
9. Как отражается использование информационной системы в бизнес-процессе?
10. В чем заключаются основные принципы структурного подхода?
11. Какой стандарт на основе метода SADT был принят как федеральный стандарт США?
12. Чем определяются интерфейсы между функциями в модели SADT?
13. Что общего и в чем различия между методом SADT и моделированием потоков данных?

14. В чем заключаются достоинства и недостатки структурного подхода?

Тема 5. Объектно-ориентированное моделирование бизнес-процессов

1. В чем заключаются основные принципы объектно-ориентированного подхода?
2. Что общего и в чем различия между структурным и объектно-ориентированным подходом?
3. В чем заключаются достоинства и недостатки объектно-ориентированного подхода?
4. Какие модели используются в объектно-ориентированном подходе?
5. Каково предназначение модели прецедентов?
6. Каково назначение П-модель?
7. Каково назначение О-модель?
8. Каково назначение В-модели?

Тема 6. Стоимостный анализ функций (Activity-Based Costing)

1. Что такое функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов?
2. В чем заключается сущность двухступенчатой схемы расчета затрат стоимостных объектов?
3. В чем заключается основное назначение стоимостного анализа функций?
4. Как связаны центры затрат, прибыли и инвестиций с функционально-стоимостным анализом?
5. Как определяются стоимостные затраты на выполнение функций (процессов)?
6. Как определяются стоимостные затраты на изготовление продуктов (оказание услуг)?
7. Как формируются критерии отнесения затрат ресурсов на стоимость бизнес-процессов и затрат бизнес-процессов на стоимостные объекты?

Тема 7. Технологии динамического анализа бизнес-процессов

1. В чем заключается назначение имитационной модели бизнес-процесса?
2. Какие применяются основные виды имитационных моделей бизнес-процессов?
3. Что такое имитационный эксперимент и каковы основные его типы?
4. Какие основные типы статистических данных генерируются в ходе имитационного эксперимента по моделированию бизнес-процесса?

5.2 Темы рефератов

- существующие концепции совершенствования бизнес-процессов: концепция качества Э. Деминга (TQM), бережливое производство (кайдзен, TPS), стандарты качества ISO-9000:2000,
- реинжиниринг бизнес-процессов в России и за рубежом. Опыт ведущих компаний,
- существующие подходы к проведению диагностики состояния существующей модели бизнеса для ее реинжиниринга,
- применение информационных технологий IDEF, SADT, ARIS, ABC, ФСА, UML, BPML, BPMN при моделировании бизнес-процессов,
- преимущества и недостатки популярных Case-продуктов (BPwin, ERwin, EMTool, IDEF/DOCTOR, Aris Toolset).

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

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части) / и ее формулировка – по желанию	наименование оценочного средства
1.	Темы 1-10	ПК-10, ПК-13, ПК-17	Устный опрос. Решение задач. Контрольная работа. Реферат. Подготовка к зачету

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.2.1. Зачет

а) типовые вопросы

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 РБП.
6. Ключевые слова РБП.
7. Основные принципы РБП.
8. В каких ситуациях подходит реинжиниринг.
9. Бизнес-процесс: понятие и отличительные характеристики.
- 10.Классификация бизнес-процессов организации.
- 11.Основные правила выделения процессов в организации.
- 12.Алмазная модель системы управления организацией.
- 13.Изменение рабочих единиц в результате РБП.
- 14.Изменения в характере работы в результате РБП.
- 15.Изменение роли людей в результате РБП.
- 16.Изменения в методах подготовки к выполнению работы в результате РБП.
- 17.Критерии оценки результатов работы и продвижения по службе в организации, прошедшей РБП.
- 18.Изменения ценностей работников в организации, прошедшей РБП.
- 19.Изменения в работе менеджеров в результате РБП.
- 20.Изменение организационных структур в результате РБП.
- 21.Участники проекта по реинжинирингу бизнес-процессов.
- 22.Общая характеристика этапов проведения реинжиниринга бизнес-процессов.
- 23.Содержание этапа«Идентификация бизнес-процессов».
- 24.Содержание этапа«Обратный инжиниринг».
25. Содержание этапа«Прямой реинжиниринг».
- 26.Содержание этапа«Разработка проекта по РБП».
- 27.Основные критерии выбора процессов для реинжиниринга.
- 28.Структурный анализ бизнес-процессов, виды карт процессов.
- 29.Соотношение индуктивного и дедуктивного способов мышления.
- 30.Методология моделирования бизнес-процессов.

31. Основные подходы к отображению модели бизнес-процесса.
32. Методология ARIS.
33. Роль информационных технологий в реинжиниринге бизнес-процессов (старые и новые правила).
34. Характерные особенности современных информационных технологий.
35. Влияние информационных технологий на организационную структуру предприятия.
36. Влияние информационных технологий на организацию бизнес-процессов.
37. Влияние информационных технологий на организацию управления.
38. Влияние информационных технологий на межорганизационное взаимодействие.
39. Программные продукты управления предприятием.
40. Современные проблемы и пути улучшения банковской системы.
41. Возможные направления реинжиниринга банковского сектора.
42. Электронная коммерция и интернет-маркетинг.
43. Как достичь успеха при проведении реинжиниринга бизнес-процессов.
44. Применение реинжиниринга бизнес-процессов в российских условиях.
45. Опыт компаний, прошедших реинжиниринг бизнес-процессов («Тако Белл», «Холлмарк», «IBM Кредит», «Форд Мотор», «Кэпитал Холдинг»).

б) критерии оценивания результатов

Выставление оценок на зачете осуществляется на основе принципов объективности, справедливости, всестороннего анализа уровня знаний студентов.

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

1. знание фактического материала по программе, в том числе; знание обязательной литературы, современных публикаций по программе курса, а также истории науки;
2. степень активности студента на семинарских занятиях;
3. логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения;
4. готовность к дискуссии, аргументированность ответа;
5. уровень самостоятельности мышления;
6. умение приложить теорию к практике, решить практические и ситуационные задачи;
7. наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

в) описание шкалы оценивания

Зачет оценивается по шкале «зачтено – не зачтено».

6.2.2 Наименование оценочного средства - Устный опрос

Опрос – это контрольное опрашивание на занятии в соответствии с вопросами, выносимыми для обсуждения по теме **«Информационные технологии в реинжиниринге»**. «Содержание дисциплины, структурированное по темам: темы семинарских занятий»; проверка степени и осознанности усвоения учебного материала студентами.

а) типовые задания (образец)

Например, по теме выносятся следующие вопросы для обсуждения:

1. Роль информационных технологий в реинжиниринге. Возможности инструментальных средств при проведении реинжиниринга.

2. Классификация существующих инструментальных средств. Выбор средства по таким аспектам, как функциональные возможности, методология, ориентированная на пользователя, технические характеристики, цена.
3. Технология описания бизнес-процессов. Примеры описания бизнес-процессов. Методология Sadt IDF0-IDF5. Методология DFD. Методология Oracle. Методология BAAN. Методология ARIS.

б) критерии оценивания результатов

Выставление оценок на семинарском занятии осуществляется на основе принципов объективности, справедливости, всестороннего анализа уровня знаний студентов.

При выставлении оценки преподаватель учитывает:

1. знание фактического материала по теме, в том числе знание обязательной литературы, современных публикаций по теме занятия;
2. степень активности студента на семинарском занятии;
3. логику, структуру, стиль ответа;
4. культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа;
5. уровень самостоятельности мышления;
6. умение приложить теорию к практике, решить ситуационные задачи;

в) описание шкалы оценивания

Оценка «отлично».

Оценка «отлично» ставится студенту, ответ которого содержит:

1. глубокое знание материала темы, а также новаций лекционного материала по сравнению с учебной литературой;
2. знание концептуально-понятийного аппарата по теме;
3. знание монографической литературы по теме, а также свидетельствует о способности:
 - самостоятельно критически оценивать основные положения темы;
 - увязывать теорию с практикой.

Оценка «отлично» не ставится в случае неправильных ответов на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо».

Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого свидетельствует:

1. о полном знании материала по теме;
2. о знании рекомендованной литературы,
3. а также содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала темы.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, ответ которого содержит:

1. поверхностные знания важнейших вопросов темы и содержания лекционного курса;
2. затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии темы;
3. стремление логически четко построить ответ, а также свидетельствует о возможности последующего обучения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по теме, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

6.2.3 Наименование оценочного средства - Контрольная работа

Одним из элементов самостоятельной работы студентов является выполнение и защита индивидуального задания в форме контрольной работы. Задание является одной из форм итоговой проверки знаний студентов. Оно предусмотрено учебным

планом и выполняется студентами в 7 семестре на очной форме обучения и 10 семестре – на заочной форме обучения..

Успешное выполнение работы во многом зависит от четкого соблюдения установленных сроков и последовательного выполнения отдельных этапов работы:

1. Выбор темы не позднее, чем за 3 месяца до сдачи работы
2. Подбор научной литературы
3. Написание и представление преподавателю работы не позднее, чем за 7 дней до срока ее сдачи.

Оформление задания

Текстовый материал в работе должен быть изложен согласно правилам оформления студенческих работ.

Объем работы 15-25 стр.

Структура и содержание работы:

ведение

Раздел 1. Теоретические основы изучаемой проблемы

Раздел 2. Анализ рассматриваемой проблемы на конкретном примере

Заключение

Список литературы

В работе следует отразить вопросы, касающиеся рассматриваемой проблемы, в соответствии с приведенным ниже содержанием.

Введение. Во вступительной части рассматриваются основные тенденции изучения и развития проблемы, обосновывается актуальность проблемы, а также формируются цель и задачи работы.

Раздел 1. Теоретические основы изучения проблемы. В данном разделе, прежде всего, необходимо охарактеризовать объект и предмет исследования. Затем оценить степень изученности данной проблемы в научной литературе и привести различные точки зрения по данному вопросу. В процессе изучения имеющихся литературных источников по исследуемой проблеме очень важно найти сходство и различия точек зрения разных авторов, дать их анализ и обосновать свою позицию по данному вопросу.

Раздел 2. Анализ рассматриваемой проблемы на конкретном примере

При выполнении этой части работы студенты должны провести анализ состояния дел по данному вопросу, дать характеристику имеющимся особенностям и высказать свое мнение для их корректировки в случае необходимости.

Заключение

В заключении должны быть приведены основные выводы, вытекающие из результатов проведенного исследования.

Порядок выбора темы

Выбор темы определяется с помощью преподавателя.

Порядок проверки и защиты работы

Работа представляется преподавателю на проверку не позднее, чем за 2 недели до ее сдачи.

Ознакомившись с работой, преподаватель принимает решение о форме ее приема. Работа либо зачитывается, либо назначается время сдачи.

Замечания о необходимости доработок содержания оформляются преподавателем на титульном листе. Защита предполагает краткий доклад по ключевым вопросам.

а) типовые задания

Темы работ

1. Развитие управления предприятиями в XIX и XX веках
2. Влияние информационной поддержки на бизнес-процесс
3. Границы процесса реинжиниринга

4. Развитие и становление реинжиниринга в России
5. Роли в процессе реинжиниринга: краткая характеристика.
6. Бизнес-процесс, его виды
7. Основатели теории об управлении
8. Ресурсы для проектов реинжиниринга
9. Сильные и слабые стороны процесса при его измерении
10. Управление с помощью процессов
11. Карта процесса при реинжиниринге: краткая характеристика
12. Требования клиентов при понимании процессов реинжиниринга
13. Определение реинжиниринга, его сущность
14. Роль творчества в процессе реинжиниринга
15. Схема внешней среды процесса
16. Методология реинжиниринга
17. Моделирование в процессе РБП: сущность, виды
18. Процесс построения модели при реинжиниринге
19. Необходимость применения реинжиниринга
20. Принципы реинжиниринга, их применение
21. Роль информационной технологии в процессе реинжиниринга

б) критерии оценивания результатов

Критерии оценки выполнения контрольной работы следующие:

- четко сформулированное понимание проблемы и ясно выраженное отношение к ней;
- логически соединенные в единое повествование термины, понятия, теоретические обобщения, относящиеся к раскрываемой проблеме;
- четкая аргументация, доказывающая позицию студента (в виде фактов, современных экономических процессов, конкретных примеров из практики, статистических данных и т. п.)

Контрольная работа оценивается на отлично, если:

1. Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы;
2. Проблема раскрыта на теоретическом уровне, в связях и с обоснованиями, с корректным использованием экономических терминов и понятий в контексте ответа;
3. Дана аргументация своего мнения с опорой на факты экономической практики или личный опыт.

Контрольная работа оценивается на хорошо, если:

1. Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы;
2. Проблема раскрыта с корректным использованием экономических терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются);
3. Дана аргументация своего мнения с опорой на факты экономической жизни или личный опыт.

Контрольная работа оценивается на удовлетворительно, если:

1. Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы;
2. Проблема раскрыта при формальном использовании экономических терминов;
3. Дана аргументация своего мнения с опорой на факты экономической жизни или личный опыт без теоретического обоснования.

Контрольная работа оценивается на неудовлетворительно, если:

1. Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы;
2. Проблема раскрыта на бытовом уровне; аргументация своего мнения слабо связана с раскрытием проблемы.

в) описание шкалы оценивания

Контрольная работа оценивается по шкале «зачтено – не зачтено».

6.2.4 Наименование оценочного средства - промежуточный Тест к теме

а) типовые вопросы (образец)

Инструкция: В наборе тестовых заданий представлены тесты различных типов: закрытые, на соответствие, на правильную последовательность, таким образом, для выполнения заданий необходимо:

– выбрать правильный вариант из предложенных, либо выбрать наиболее полное определение. Ответов может быть как один, так и несколько;

– подобрать предложенным вариантам соответствие;

– расположить варианты в правильной последовательности.

1. Какая организационная структура используется для управления бизнес-процессами?

а) линейно-функциональная;

б) матричная;

в) дивизиональная.

2. Межорганизационное взаимодействие в системе «Клиент - Исполнитель» осуществляется с помощью:

а) EDI-технологии;

б) открытой спецификации CORBA;

в) международного стандарта STEP.

3. На какой стадии реинжиниринга строятся принципиальные схемы бизнес-процессов, позволяющие понять сущность бизнес-процесса в целом и выявить направления реорганизации бизнес-процессов.

а) прямого инжиниринга;

б) разработки проекта реинжиниринга бизнес-процессов;

в) обратного инжиниринга.

4. Организационная структура проекта реинжиниринга бизнес-процессов включает в себя следующие элементы:

а) регламентирующий комитет;

б) аппарат управления;

в) методологический центр;

г) сервисный центр.

5. Программный продукт SPSS позволяет:

а) осуществлять объектно-ориентированное моделирование;

б) определять иерархию целей и задач;

в) анализировать статистические показатели рынка.

6. Стоимостной анализ функций осуществляется с использованием:

а) CASE-технологий;

б) диаграммы рабочих потоков Oracle Designer 2000;

в) ППП Project Expert.

7. Интерактивные функции(on-line) – это:

а) выполняемые ЭВМ без участия человека например, составление стандартных отчетов, проведение расчетов;

б) выполняемые ЭВМ и человеком в диалоге, например, реализация нестандартных запросов, настройка на особенности ситуации;

в) выполняемые человеком на основе рекомендаций(команд), подготавливаемых ЭВМ.

8. Построение схемы технологического процесса в виде последовательности операций, на входе и выходе которых отражаются объекты различной природы: материальные и информационные объекты, используемые ресурсы, организационные единицы, представляет собой сущность:

а) объектно-ориентированного подхода;

б) системного подхода;

в) функционального подхода.

б) критерии оценивания результатов

Результаты оцениваются по доле правильных ответов на тестовые вопросы. Если студент правильно отвечает на все вопросы, он получает 100 %, если на половину – 50 % и т.д.

в) описание шкалы оценивания

Оценка качества решения тестовых заданий осуществляется по критериям:

«отлично» - правильно решены не менее 90% тестовых заданий;

«хорошо» - правильно решены не менее 80% тестовых заданий;

«удовлетворительно» - даны правильные ответы не менее, чем на 70% тестовых заданий.

6.2.5 Наименование оценочного средства - Создание проектов по темам

а) типовые вопросы (образец)

Тематика проектов связана с описанием проектной деятельности по проведению реинжиниринга бизнес-процессов для предприятий различного профиля:

1. Туристическая фирма
 2. Молокозавод
 3. Мебельная фабрика
 4. Кредитование в банке
 5. Проведение выставок
 6. Предприятие системы снабжения ГСМ
 7. Страхование
 8. Рекламное агентство
 9. Строительная фирма
 10. Фирма по подбору кадров
 11. Автозаправочная станция
 12. Риэлторская компания
 13. Компания по торговле ПО
- и т.п.

Студенты выполняют проект в группе по 4-6 человек. Состав группы определяют сами студенты, после чего он фиксируется преподавателем. После начала работы над проектом студент не может перейти в другую группу без разрешения преподавателя. Для реализации проекта студенты должны выбрать предприятие из приведенного выше списка или могут предложить любое другое предприятие, представляющее для них интерес.

Требования к содержанию проекта

Идентификация проблемной области:

Описание фирмы: Миссия и цели на рынке, сегменты рынка, выпускаемая продукция и услуги, поставщики, партнеры, посредники, каналы распространения продукции.

Ключевые факторы успеха (качество, цена, издержки, ориентация на клиента, сроки, доступность, обслуживание, гарантия и т.д. – всего 7-8 факторов).

Идентификация перепроектируемых бизнес-процессов: оценка по ключевым факторам успеха по 10 балльной шкале, расчет интегрированной оценки, установление приоритета (в виде таблицы).

Неформальное описание отличительных особенностей новых процессов от существующих.

Определение возможностей предприятия: степень квалификации персонала фирмы, техническая оснащенность производства и т.д.

Описание возможных сценариев развития предприятия: появление новых технологий, ресурсов, изменение поведения клиентов, партнеров, конкурентов.

Определение рисков, связанных с обеспечением финансовых ресурсов, надежностью партнеров, экономической и политической обстановкой.

Обратный реинжиниринг - модель существующей организации бизнес-процессов:

Функциональная модель.

Стоимостной анализ функций бизнес-процессов с выводом результатов в таблицу Excel.

Объектно-ориентированная модель информационных процессов.

Имитационная модель бизнес-процессов с выводом графиков о времени и стоимости выполнения процесса, загрузки ресурсов, производительности системы.

Прямой инжиниринг – модель новой организации бизнес-процессов:

Функциональная модель.

Стоимостной анализ функций бизнес-процессов с выводом результатов в таблицу Excel.

Объектно-ориентированная модель информационных процессов.

Имитационная модель бизнес-процессов с выводом графиков о времени и стоимости выполнения процесса, загрузки ресурсов, производительности системы.

Выводы:

Какие усовершенствования процесса повысили эффективность бизнеса и насколько? (в целом и по отдельным операциям).

Перспективы развития проекта реинжиниринга бизнес-процессов (Какие передовые технологии можно использовать в будущем? Какая должна быть идеальная модель бизнес-процесса).

Представление результатов.

Результаты представляются в виде:

Отчета (в электронной и бумажной формах).

Действующих приложений и документов, которые можно загрузить в CASE средства и продемонстрировать.

Презентации по результатам проекта.

Результаты проекта докладываются участниками проекта во время специального аттестационного мероприятия.

б) описание шкалы оценивания

«Зачтено»

Защита проекта может быть оценено **«зачтено»**, если правильными являются решение и оформление задания, а также дана экономическая оценка полученных результатов.

«Не зачтено»

Решение задачи может быть оценено **«не зачтено»**, если задача не решена, студент

затрудняется в выборе пути решения проблемы, не может объяснить логику решения.

6.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Подготовка квалифицированных менеджеров предусматривает изучение и освоение современных методов управления качеством продукции, товаров, услуг, процессов и систем управления. Основной целью дисциплины является получение теоретических знаний в области управления качеством, стандартизации, сертификации, а также овладение практическими умениями в сфере оценки, контроля и управления качеством продуктов (товаров и услуг), процессов и систем управления.

Студенту в ходе изучения дисциплины необходимо узнать:

- основные направления, проблемы, теории и методы истории;
- основные этапы и ключевые события истории России и мира с древности до наших дней; выдающихся деятелей отечественной и всеобщей истории;
- важнейшие достижения культуры и системы ценностей, сформировавшиеся в ходе исторического развития.

При чтении лекций по предложенной тематике, проведении практических занятий необходимо придерживаться обозначенного порядка, поскольку последующий материал базируется на понятиях, которые были даны ранее. Возможно изменение и дополнение лекций и семинарских занятий в случае изменения нормативной базы, принятии государственных программ в области предпринимательского управления.

Успешное освоение курса предполагает активное, творческое участие студента путем планомерной, повседневной работы.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки рабочей программы, особое внимание, уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса.

Семинарские и практические занятия предполагают изучение теоретической части и выполнение практических заданий.

Знания, умения и навыки по дисциплине «Реинжиниринг бизнес-процессов» формируются последовательно в ходе проведения теоретических и практических (семинарских) занятий, а также в процессе подготовки и защиты контрольной работы. Для контроля знаний студентов разработаны тестовые задания, распределенные по темам изучаемой дисциплины.

Контрольная работа относится к учебной работе студентов заочной формы обучения, выполняется ими самостоятельно в течение семестра под руководством преподавателя, включает комплекс исследовательских работ по установленной тематике.

Считается, что студент последовательно осваивает компетенции при выполнении следующих требований, предъявляемых со стороны преподавателя:

- Проработаны и законспектированы теоретические вопросы курса и вопросы для самостоятельного изучения (компетенция на уровне «знать»);
- Изучены, проработаны и законспектированы нормативные документы в области управления качеством (для освоения компетенции на уровне «знать»);
- Написан, защищен реферат (для освоения компетенции на уровне «знать»);
- Выполнены задания и задачи, предложенные на практическом занятии (для освоения компетенции на уровне «уметь», «владеть»).
- Выполнена и защищена контрольная работа (для освоения компетенции на уровне «уметь», «владеть»).

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для

освоения дисциплины (модуля)

а) основная учебная литература:

1. Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие для вузов / под ред. А. О. Блинова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2010. — 343 с. : ил. — Библиогр.: с. 334-338. — ISBN 978-5-238-01823-2.
2. Реинжиниринг бизнес-процессов. Общие положения. — 2016. — URL: http://life-prog.ru/1_29897_reinzhiniring-biznes-protsessov.html
3. Реинжиниринг бизнес-процессов : Учебное пособие / А.О. Блинов, О.С. Рудакова, В.Я. Захаров и др. ; отв. ред. А.О. Блинов. - Москва : Юнити-Дана, 2012. - 342 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117146&sr=1>
- Елиферов В.Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление: учебное пособие для студентов вузов / В.Г. Елиферов, В.В. Репин; Ин-т экономики и финансов «Синергия». — М.: ИНФРА-М, 2011. — 319 с. — (Учебники программы MBA).

б) дополнительная учебная литература:

1. Реинжиниринг бизнес-процессов: учеб. пособие / [А.О. Блинов и др.] под ред. А.О. Блинова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2010. — 343 с.
2. Баронов, В.В. Информационные технологии и управление предприятием. / В.В. Баронов, Г.Н. Калянов, Ю.Н. Попов, И.Н. Титовский. - М. : ДМК Пресс, 2010. - 328 с. - Электронное издание. - Доступно из URL : <http://ibooks.ru/reading.php?productid=22450>
3. Олейник, П. Корпоративные информационные системы : учебник для вузов. / П. Олейник. - СПб. : Питер, 2011. - 176 с. - Электронное издание. - Доступно из URL : <http://ibooks.ru/reading.php?productid=26272>
4. Рамбо, Дж. Объектно-ориентированное моделирование и разработка./ Дж. Рамбо, М. Блаха. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2006. -544 с. - Электронное издание. - Доступно из URL : <http://ibooks.ru/reading.php?productid=26285>
5. Робсон М., Уллах Ф. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес-процессов. / Пер. с англ. - М.: Аудит, ЮНИТИ, 1997. - 224 с.
6. Хаммер М. Реинжиниринг корпорации: манифест революции в бизнесе : пер. с англ. / М. Хаммер, Дж. Чампи. — 2-е изд. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2007. — 288 с. — ISBN 978-5-902862-54-3.
7. Робсон М. Реинжиниринг бизнес-процессов : практическое руководство : пер. с англ. / М. Робсон, Ф. Уллах. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. — 223 с. : ил. — ISBN 5-238-00590-3.
8. Тельнов Ю.Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов. Компонентная методология / Ю. Ф. Тельнов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Финансы и статистика, 2004. — 319 с. : ил. — Библиогр.: с. 305-317. — ISBN 5-279-02912-2.
9. Оголева Л. Н. Реинжиниринг производства : учебное пособие / Л. Н. Оголева, Е. В. Чернецова, В. М. Радиковский. — М. : Кнорус, 2005. — 304 с. — Библиогр.: с. 303-304. — ISBN 5-85971-041-0.
10. Управление качеством и реинжиниринг организаций : учебное пособие / З. С. Абутидзе, Л. Н. Александровская, В. Н. Бас и др. — М. : Логос, 2003. — 327 с. : ил. — (Учебник XXI века) . — Библиогр.: с. 326-327. — ISBN 5-94010-951-4.

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

<http://www.businessstudio.ru> – сайт группы компаний «Современные технологии управления», которые работают в области информационных технологий по бизнес-моделированию и внедрению системы менеджмента качества.

<http://www.reengine.ru> – сайт, посвященный проблемам разработки и реализации проектов реинжиниринга бизнес-процессов предприятия.

<http://www.prosci.com> – сайт Центра обучения реинжинирингу бизнес-процессов.

<http://idefinfo.ru> – сайт, посвященный описанию наиболее распространенных технологии бизнес-моделирования и системного проектирования (IDEF, SADT, ARIS, ABC, ФСА, UML, BPML, BPMN) компании АНО «Межрегиональный Центр Качества», выполняющей работы по сертификации и стандартизации.

<http://www.eup.ru> – образовательный интернет-портал по экономике и управлению предприятием.

<http://www.akeu.ru>. Ассоциация консультантов по экономике и управлению (АКЭУ)

<http://www.expert-systems.com> - Официальный сайт компании «Эксперт Системс»

<http://www.intuit.ru> - Сайт национального открытого университета ИНТУИТ

<http://www.markus.spb.ru> - Сайт «Управление изменениями в компании»

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.
Семинарские занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.). Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение ситуационных заданий, выполнение рефератов, подготовка докладов и др.
Контрольная работа	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомление со структурой и оформлением реферата.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. источники

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

1. Использование электронных ресурсов для подготовки к занятиям и зачету, для написания контрольной работы.
2. Консультирование и проверка контрольных работ, консультирование посредством электронной почты. Электронный адрес преподавателя – zlge@mail.ru
3. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных и практических занятий.

Для реализации компетентностного подхода предусмотрены интерактивные формы проведения практических занятий, что позволяет формировать и развивать профессиональные навыки обучающихся. Лекции по темам **«Экономическая сущность страхования и его роль в рыночной экономике»** и **«Личное страхование. Страхование жизни»**, **«Имущественное страхование»** проводятся с интерактивным мультимедийным сопровождением. Интерактивные формы проведения практических занятий:

1) Деловая игра. Проводится по темам **«Инвестиционная деятельность страховой компании»**, **«Финансовые основы деятельности страховой компании. Экономический анализ страховых операций»**.

Деловые игры дают возможность студентам приобрести опыт и навыки профессиональной деятельности, проигрывая различные профессиональные ситуации в условиях учебного процесса. Моделируя профессиональные ситуации, преподаватель создаёт условия, в которых студент может почувствовать себя в роли специалиста, проанализировать с экономической точки зрения разные ситуации и принять самостоятельное профессиональное решение. Участие в деловых играх открывает перед студентами возможность осознать свои профессиональные ожидания, отношение к профессиональной карьере, развить творческие способности, навыки делового общения, укрепить веру в свои силы и заложить основы профессионального мышления.

2) Кейс-метод.

Кейс метод – это метод обучения, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций и задач. Студентам предлагается проанализировать реальную производственную ситуацию, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходим для решения практической ситуации. Ситуационные задания предлагаются студентам при изучении темы **«Личное страхование. Страхование жизни»**, темы **«Имущественное страхование»**, темы **«Страхование ответственности»**.

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

Во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, целесообразно использовать микрофон для усиления громкости звучания.

Компьютерный класс, оргтехника, доступ к сети Интернет и справочно-правовым системам «Консультант Плюс», «Гарант. Платформа F1» необходимы для подготовки к практическим занятиям:

Компьютер с минимальными системными требованиями:

- Процессор: 1500 MHz и выше
- Оперативная память: 512 Мб и выше
- Другие устройства: Звуковая карта, колонки и/или наушники
- Устройство для чтения DVD-дисков

Компьютер мультимедиа с прикладным программным обеспечением:

- Проектор
- Колонки
- Программа для просмотра видео файлов
- Система видеомонтажа

12. Иные сведения и (или) материалы

12.1. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Особенности организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья.

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основе образовательных программ, адаптированных для обучения указанных обучающихся.

Обучение по образовательной программе инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В БИФ КемГУ создаются специальные условия для получения высшего образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации

1. по сопровождению учебного процесса

В Беловском институте (филиале) Кемеровского государственного университета для студентов с ОВЗ и инвалидностью предусмотрено комплексное сопровождение, включающее в себя:

Организационно-педагогическое сопровождение, направленное на контроль учебной деятельности обучающихся с ОВЗ и инвалидов в соответствии с календарным учебным графиком учебного процесса. Оно включает в себя: контроль за посещаемостью занятий; помощь в организации самостоятельной работы в случае заболевания; организацию индивидуальных консультаций для длительно отсутствующих обучающихся; содействие в прохождении промежуточных аттестаций, сдаче зачетов, ликвидации академических задолженностей; коррекцию взаимодействия обучающегося и преподавателя в учебном процессе; консультирование преподавателей и сотрудников по психофизическим особенностям обучающегося с ОВЗ и инвалидов, коррекцию трудных ситуаций; периодические семинары и инструктажи для ППС, методистов и иную деятельность. **Организационно-педагогическое содействие** осуществляется учебно-методическим управлением, дирекцией института, Лабораторией социальной и психологической помощи.

В рамках этого направления сопровождения решаются, в том числе и следующие задачи:

- адаптацию учебных программ и методов обучения;
- внедрение современных образовательных, в том числе коррекционных, и реабилитационных технологий;
- методическую поддержку;
- взаимодействие сопровождающих служб;
- снабжение адаптированными учебными материалами и пособиями.

Психолого-педагогическое сопровождение осуществляется для студентов, имеющих проблемы в обучении, общении и социальной адаптации. Оно включает в себя:

изучение, развитие и коррекцию личности обучающегося, ее профессиональное становление с помощью психодиагностических процедур, психопрофилактики и коррекции личностных искажений. Психолого-педагогическое сопровождение осуществляется Лабораторией социальной и психологической помощи, управлением социально-воспитательной работы со студентами, социальными структурами и общественными организациями, научными центрами, лабораториями университета, дирекциями институтов, деканатами факультетов. В рамках этого направления сопровождения решаются следующие задачи:

разработка индивидуальных программ психологического сопровождения учащихся в вузе;

психологическая диагностика;

психологическая помощь в форме психотерапии, психокоррекции, консультаций и тренингов в групповой и индивидуальной форме;

психологическая помощь преподавательскому составу;

• психологическая помощь семье.

Медицинско-оздоровительное сопровождение включает в себя: диагностику физического состояния обучающихся, сохранение здоровья, развитие адаптационного потенциала, приспособляемости к учебе. Медицинско-оздоровительное сопровождение осуществляется санаторием-профилакторием «ВИТА», профсоюзной организацией обучающихся, межвузовской поликлиникой.

В рамках этого направления сопровождения решаются следующие задачи:

участие в профессиональном отборе и профессиональном подборе путем оценки состояния здоровья абитуриентов, уточняя показания и противопоказания по конкретной специальности;

разработка индивидуальных программ медицинского сопровождения учащихся в учебном заведении;

согласование и координация своей деятельности с лечебными учреждениями; направление в лечебные учреждения для получения узкой специализированной медицинской помощи, на санаторно-курортное лечение, протезирование и ортезирование;

передача медицинских знаний, умений и навыков, осуществление медико-консультативной и профилактической работы, санитарно-гигиеническое и медицинское просвещение;

контроль состояния здоровья обучающихся, медицинский патронаж,

установка допустимых учебно-производственных нагрузок и режима обучения; выделение из числа обучающихся групп "риска" и "повышенного риска" с медицинской точки зрения; принятие решения при необходимости экстренной медицинской помощи;

контроль санитарного состояния учреждения, контроль качества и рекомендации по организации питания, в том числе диетического;

осуществление лечебно-оздоровительных мероприятий.

Социальное сопровождение включает в себя социальную поддержку обучающихся с ОВЗ и инвалидностью: содействие в решении бытовых проблем, проживания в общежитии, социальных выплат, выделения материальной помощи, стипендиального обеспечения. Социальное сопровождение осуществляется Лабораторией социальной и психологической помощи, управлением социально-воспитательной работы со студентами, социальными структурами, административно-хозяйственной частью, научно-инновационным управлением; Центром мониторинга трудоустройства выпускников, профкомом обучающихся.

В рамках этого направления сопровождения решаются следующие задачи:

координация и контроль работы всех сопровождающих служб;

разработка индивидуальных программ социального сопровождения (содействие в решении бытовых проблем, проживания в общежитии, социальных выплат, выделения материальной помощи, стипендиального обеспечения, волонтерская помощь);

социальная диагностика;
осуществление социального патронажа;
посредническая функция между обучающимися и вузом, а также учреждениями государственной службы реабилитации в реализации личных и профессиональных планов;

консультирование по вопросам социальной защиты, льгот и гарантий, содействие реализации их прав;

социальное обучение (социально-бытовым и социально-средовым навыкам);

организация участие в научной, творческой, спортивной жизни университета, в студенческом самоуправлении, в культурно-досуговой деятельности, участие в олимпиадах, конкурсах;

содействие рациональному трудоустройству выпускников в соответствии с приобретенной специальностью и квалификацией, сотрудничая со службой занятости и работодателями;

отслеживание результатов трудоустройства и профессиональной деятельности выпускников, выявление встречающихся им трудностей и проблем в профессиональной реабилитации.

Технологическое сопровождение обеспечивает:

комплекс мероприятий, направленных на обеспечение студентов с ОВЗ или с инвалидностью дополнительными способами передачи, освоения и воспроизводства учебной информации, основанных на современных технологиях, включая разработку и внедрение специальных методик, информационных технологий и дистанционных методов обучения.

Технологическое сопровождение осуществляется отделом технического обеспечения образовательного процесса ЦНИТ, дирекциями институтов, деканатами факультетов.

При необходимости создаются особые дополнительные условия обучения:

Для слабовидящих и слепых студентов:

предоставляются учебно-методические материалы шрифтом Times New Roman 26;
создаются условия для использования собственных увеличивающих устройств, специальных технических средств, диктофонов; в работе с маломобильными обучающимися предусматривается возможность консультаций посредством электронной почты;

все письменные задания для данной категории студентов озвучиваются.

Для глухих и слабослышащих студентов:

разрешается пользоваться специальными индивидуальными техническими средствами;

используется разнообразный наглядный материал (схемы, таблицы, мультимедийные презентации);

в работе с маломобильными обучающимися предусматривается возможность консультаций посредством электронной почты;

все устные задания предоставляются в письменном виде.

Студентам с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата:

предоставляются мультимедийные материалы по изучаемым дисциплинам;

разрешается использование собственных компьютерных средств; в работе с маломобильными обучающимися предусматривается возможность консультаций посредством электронной почты.

12.2. Формы проведения лекций по дисциплине «Реинжиниринг бизнес-процессов»:

1) *Информационная лекция* – проводится в режиме монолога преподавателя с учетом обратной связи студентов (вопросы, уточнения и т.п.).

2) *Лекция-беседа* - предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией, что позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов.

3) *Лекция с разбором конкретных ситуаций* - на обсуждение предлагаются конкретные ситуации. Студенты анализируют и обсуждают микроситуации всей аудиторией. Преподаватель активизирует участие в обсуждении вопросами, обращенными к отдельным студентам. Затем, опираясь на правильные высказывания и анализируя неправильные подводит студентов к коллективному выводу или обобщению.

4) *Лекция с заранее запланированными ошибками* – в содержание лекции заранее закладывается определенное количество ошибок содержательного или методического характера (подбираются наиболее часто допускаемые студентами ошибки). Задача студентов заключается в том, чтобы по ходу лекции отмечать в конспекте замеченные ошибки и назвать их в конце лекции. На разбор ошибок отводится 10-15 минут. В ходе этого разбора даются правильные ответы на вопросы - преподавателем, студентами или совместно. Лекция с запланированными ошибками выполняет не только стимулирующую функцию, но и контрольную. Данный вид лекции проводится в завершение раздела учебной дисциплины, когда у студентов сформированы основные понятия и представления.

Формы проведения практических занятий

Практические занятия по курсу «Реинжиниринг бизнес-процессов» проводятся в различных **формах**:

1) *Развернутая беседа*. Развернутая беседа позволяет вовлечь в обсуждение вопросов наибольшее число студентов при использовании средств их активизации: постановки хорошо продуманных, четко сформулированных дополнительных вопросов к выступающему и всей группе, концентрации внимания студентов на сильных и слабых сторонах выступлений студентов, своевременном акцентировании внимания и интереса студентов на новых моментах, вскрывающихся в процессе работы и т.д. Развернутая беседа предполагает и заранее запланированные выступления отдельных студентов по некоторым дополнительным вопросам.

2) *Обсуждение рефератов и докладов*. На обсуждение выносятся не более 2—3 докладов продолжительностью в 12—15 минут (при двухчасовом семинаре). Иногда кроме докладчиков по инициативе преподавателя или же по желанию самих студентов назначаются содокладчики и оппоненты. Последние обычно знакомятся предварительно с текстами докладов, чтобы не повторять их содержание.

3) *Решение практических заданий*. Практические задания предоставляют возможность применения новых знаний и опыта, помогают определить слабые и сильные стороны в процессе изучения ценообразования. Для того чтобы практические задания были эффективным инструментом, студентам необходимо: видеть релевантность задания; понимать, что от них ожидается; выполнять предлагаемую работу; получить оценку преподавателя по его выполнению.

Составитель (и): к.э.н., доцент Зеленая Л.Г.

(фамилия, инициалы и должность преподавателя (ей))