

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Зав. кафедрой

Мен ФЭУ

аббревиатура кафедры



А.Н. Чаплина

подпись

инициалы, фамилия

" 19 "

декабря

2017 г.

Торгово-экономический институт

полное наименование института

Кафедра менеджмента

и кафедры, реализующей дисциплину

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю), практике

Б1.В.ДВ.14.2

индекс и наименование дисциплины (модуля)

Проектирование бизнес-процессов

*или практики (на русском и иностранном языке (при реализации на иностранном языке)) в соответствии с
ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки/специальность

38.03.02 Менеджмент

*код и наименование направления
подготовки/специальности*

Направленность (профиль)

**38.03.02.02.07 "Управление малым
бизнесом (в сфере услуг)"**

код и наименование направленности (профиль)

Красноярск 2017 г.

Составители:

С.В.Здрестова-Захаренкова, канд.экон.наук, доцент, доцент кафедры менеджмента ТЭИ СФУ

Утверждено на заседании кафедры менеджмента
Протокол № 12 от «19» декабря 2017 г.

Фонд оценочных средств для студентов очной формы обучения направления подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль 38.03.02.02.07 «Управление малым бизнесом (в сфере услуг)»/ С.В. Здрестова-Захаренкова ТЭИ; Кафедра «Менеджмент». – Красноярск, 2017. – 22 с.

© Сибирский
федеральный
университет, 2017

ВВЕДЕНИЕ

Дисциплина «Проектирование бизнес-процессов» входит в состав обязательных дисциплин вариативной части образовательной программы (Б1.В.ДВ.14.2).

Цель изучения дисциплины «Проектирование бизнес-процессов» - заключается в изучении бизнес-процессов и получении практических навыков построения деятельности организации в целом и ее структурных подразделений, ориентируясь на получение конкретного выходного результата, удовлетворяющего спрос конкретного потребителя.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить основные термины и определения процессного подхода;
- обосновать необходимость перехода от технологических единиц к бизнес-процессам и к процессному управлению;
- изучить место бизнес-процессов в организации управления персоналом;
- усвоить основы методологии проектирования и исследования бизнес-процессов.

Лекционные и практические занятия являются основной формой учебной работы.

В данном курсе рассматривается основной круг вопросов управления операциями в условиях современного рынка. Сформулированы сущность, цель и место дисциплины «Проектирование бизнес-процессов» в общей системе менеджмента, рассмотрены методические основы и инструментарий, что позволяет реализовать системный подход к управлению предприятиями/организациями.

Формирование профессиональных компетенций студентов в процессе обучения дисциплине «Проектирование бизнес-процессов» определяет необходимость использования активных и интерактивных методов преподавания

Оценить качество освоения и формирования компетенций, а также знаний, умений и владений возможно с помощью фонда оценочных средств (далее – ФОС), которые необходимы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Итак, целью ФОС по дисциплине ОП ВО является возможность оценить достижение запланированных результатов ее освоения и уровень сформированности всех компетенций.

Задачами ФОС являются:

- управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, владений и формированием компетенций, определенных в ФГОС

ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль 38.03.02.02.07 «Управление малым бизнесом (в сфере услуг)»;

– - управление достижением целей реализации ОП ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль 38.03.02.02.07 «Управление малым бизнесом (в сфере услуг)», определенных в виде набора компетенций бакалавров;

– оценка достижений слушателей в процессе изучения дисциплины с выделением положительных/отрицательных результатов и планирование предупреждающих/корректирующих мероприятий;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение в образовательный процесс инновационных методов обучения;

– самоподготовка и самоконтроль слушателей в процессе обучения.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей и критериев оценивания компетенций

Перечень компетенций и их структура в виде знаний, умений и навыков содержатся в разделе 1.3 «Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования» рабочей программы дисциплины Б1.В.ДВ.14.2 «Проектирование бизнес-процессов».

Показателями оценивания компетенций являются наиболее значимые знания, умения и владения, которые формирует данная дисциплина:

курс ¹	семестр ²	Код и содержание компетенции	Результаты обучения (компоненты компетенции) ³	Оценочные средства ⁴
4	7, 8	ПК-12, умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	Знать принципы сбора, классификации, обработки и использования информации, основы исследовательской и аналитической деятельности в этой области	Тест (для текущей аттестации) Разноуровневые задачи и задания Кейс-задача (учебная ситуация) Курсовая работа, доклад, статья
			Уметь: ориентируясь в рыночных условиях и используя отличные предметные знания, осуществить сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения управленческих задач делать грамотные выводы, по результатам проведенного анализа и предлагать мероприятия, повышающие эффективность компании	

¹ Курсы указываются по порядку, для каждой компетенции

² Семестры указываются по порядку, для каждой компетенции

³ Указываются составляющие компетенции (знания, умения, владения).

⁴ Указывается оценочные средства для каждой составляющей компетенции.

			<p>Владеть: методами разработки и реализации программ проектирования бизнес-процессов, навыками проведения переговоров со службами предприятий для сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов</p>	
4	7, 8	<p>ПК-13, умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций</p>	<p>Знать: концепцию, методологию и технологию бизнес-процессов организации для достижения поставленных целей</p>	
			<p>Уметь: ориентируясь в динамичных условиях и используя отличные предметные знания, моделировать и оптимизировать бизнес-процессы в практической деятельности организации для решения управленческих задач, повышающие ее эффективность</p>	
			<p>Владеть: методами разработки и проектирования бизнес-процессов, используя методы их реорганизации в практической деятельности организаций</p>	

**Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине «Проектирование бизнес-процессов»**

По дисциплине используются различные оценочные средства исходя из особенностей реализации дисциплины. Как правило, по дисциплине используются:

Примерный перечень оценочных средств

№	Форма оценивания	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Тест (для текущей аттестации)	Фонд тестовых заданий
2.	Разноуровневые задачи и задания	Задания для решения
3.	Кейс-задача (учебная ситуация)	Кейс-задачи
4.	Курсовая работа, доклад, статья	Темы курсовых работ, докладов, статей, защита которых происходит в устной форме на занятиях (выбор темы статьи происходит в рамках данной)

Зачет по дисциплине проводится в соответствии с регламентирующими документами СФУ.

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру оценивания

2.1. Тесты

Типовой пример тестовых заданий

Вариант 1

1. Процесс – это ...

А) совокупность взаимосвязанных и взаимно влияющих друг на друга элементов, имеющих иерархическое строение;

Б) последовательность действий, которые создают дополнительные ценности путем преобразования с помощью ресурсов входящих элементов в требуемые выходящие. (Основа – «European Quality» №2, том 6, 1999 г., стр. 24-25).

В) последовательность исполнения основных функций менеджмента, направленных на повышение эффективности управления в интересах руководства компании;

Г) совокупность подразделений компании с учетом информационных и других связей между ними;

2. ...- процессы, в результате которых производятся продукты (услуги) для потребителя и которые создают прямую ценность для потребителя

А) Вторичные процессы

Б) Вспомогательные процессы

В) Поддерживающие процессы

Г) Основные процессы

3. *Первое упоминание о процессном подходе как отдельной области исследования относится к:*

А) 2000-м гг.

Б) 1920-м гг.

В) 1950-м гг.

Г) 1970-м гг.

4. *В 1980-е гг. появились идеи перехода к принципиально новому виду построения организаций и группировке работ — управлению через:*

А) мотивацию сотрудников

Б) задачи

В) бизнес-процессы

Г) управленческие решения

5. *Процессный подход рассматривает управление как:*

А) непрерывную серию взаимосвязанных функций и связующих процессов

Б) искусство точно знать, что предстоит сделать и как сделать это самым лучшим и дешевым способом

В) процесс построения математической модели организации и использования ее для анализа работы и прогноза событий

Г) иерархическую систему полномочий и ответственности менеджеров

6. *К проблемам внедрения процессного подхода НЕ относят*

А) непонимание менеджментом необходимости внедрения процессного подхода как идеологии;

Б) ошибки при создании системы показателей, увязке процессов и показателей;

В) нехватка вкладов НИОКР

Г) неспособность создать систему постоянного улучшения процессов (т. е. внедрить цикл PDCA);

7. *Категория, определяющая, насколько результат, полученный в ходе процесса, соответствует потребностям потребителя этого результата, называется:*

А) последовательностью

Б) удовлетворительностью

В) взаимодействием

Г) результативностью

8. *Способность процесса достигать определенного результата называется его:*

А) взаимодействием

Б) последовательностью

В) необратимостью

Г) целенаправленностью

9. *Структура процесса – это ...*

- А) процессы, в результате которых производятся продукты (услуги) для потребителя и которые создают прямую ценность для потребителя
- Б) процесс, являющийся составной частью процесса более высокого уровня.
- В) установление состава процессов Системы менеджмента качества и разработка моделей процессов
- Г) состав шагов процесса, их последовательность и взаимодействие между собой и другими процессами.

10. Процессы планирования, учета и анализа, создания инфраструктуры управления, разработки новых продуктов и услуг относятся к:

- А) сопутствующим
- Б) управленческим
- В) вспомогательным
- Г) межсекционным

Вариант 2

1. Инструмент стратегического анализа, направленный на подробное изучение деятельности организации с целью стратегического планирования

- А) ценность
- Б) конкурентное преимущество
- В) цепочка ценности

2. Управление организацией путем построения системы процессов, управления ими, осуществления деятельности по улучшению процессов

- А) Системный подход к управлению
- Б) Процессный подход к управлению
- В) Классический подход к управлению

3. Совокупность получаемых потребителем выгод и понесенных им расходов

- А) ценность
- Б) конкурентное преимущество
- В) цепочка ценности

4. Активы и характеристики или особенности фирмы, дающие ей преимущества над соперниками в конкуренции (может быть оборудование, позволяющее экономить на затратах, торговые марки на технически прогрессивную продукцию, права собственности на сырьё, материалы и т. д.)

- А) ценность
- Б) конкурентное преимущество
- В) цепочка ценности

5. Организованный и взаимосвязанный набор бизнес-процессов, создающий ценность для конечных клиентов.

- А) цепочка создания ценности
- Б) цепочка добавления ценности
- В) цепочка приращения стоимости

6. Последовательность процессов, которая создает продукт или услугу, имеющую ценность для заказчика, каждый шаг которой построен на предыдущих и вносит свой вклад в результирующий продукт или услугу
- А) цепочка создания ценности
 - Б) цепочка добавления ценности
 - В) цепочка приращения стоимости
7. Модель, позволяющая проанализировать конкретные действия фирмы и её конкурентные преимущества
- А) цепочка создания ценности
 - Б) цепочка добавления ценности
 - В) цепочка приращения стоимости
8. Автор книги «Конкурентное преимущество», в которой была предложена идея создания цепочки ценности
- А) Портер
 - Б) Репин
 - В) Ансофф
9. Все этапы деятельности компании подразделяются на
- А) входящие и исходящие
 - Б) основные и вспомогательные
 - В) внешние и внутренние
10. ... логистика связана с приёмом и хранением материальных ресурсов, учётом и расписанием поставок
- А) внутренняя
 - Б) входящая
 - В) исходящая

Вариант 3

1. Business Studio – это...
- а) программное обеспечение, позволяющее четко увидеть связь компании с внешней средой (положение конкурентов, поставщиков, потребителей и т.п.)
 - б) программа, в которой можно редактировать четкость изображения
 - в) система бизнес – моделирования, позволяющая создать эффективную организацию
 - г) подразделение в бизнес – организации
2. Фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения максимального эффекта производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельности, оформленные соответствующими организационно-распорядительными и нормативными документами – это...
- а) лимитирование бизнес-процессов
 - б) реинжиниринг бизнес-процессов
 - в) хеджирование бизнес-процессов

- г) деловое моделирование бизнес-процессов
3. Последовательная смена состояний в развитии чего – либо; ход, развитие какого – либо явления – это...
- а) процесс
 - б) алгоритм
 - в) действия
 - г) бизнес – анализ
4. Оптимизация бизнес – процесса – это...
- а) перестройка операций в бизнес – процессе
 - б) увеличение количества бизнес – процессов компании
 - в) сокращение бизнес – процессов компании
 - г) способ повышения эффективности деятельности бизнес – процессов компании
5. Специалист, использующий методы бизнес - анализа для аналитики потребностей деятельности компаний с целью определения проблем процессов, бизнеса и предложения их решения – это...
- а) аналитик
 - б) ученый
 - в) бизнес – анализатор
 - г) бизнес – модератор
6. Первый уровень, на котором система управления бизнес-процессами обеспечивает его таким преимуществом, как связь между повседневной деятельностью компании и ее стратегическими установками
- а) стратегический
 - б) тактический
 - в) качественный
 - г) конкурентный
7. Второй уровень управления бизнес – процессами компании, включающий те преимущества, которые можно посчитать или измерить
- а) количественный
 - б) арифметический
 - в) тактический
 - г) конкурентный
8. Совокупность элементов бизнес - процесса, взаимозависимых и взаимосвязанных друг с другом, которая образует определённую целостность, единство – это...
- а) структура
 - б) операция
 - в) система
 - г) модель
9. Метод исследования, характеризующийся выделением и изучением отдельных частей (операций, задач процесса, результатов) бизнес – процесса – это...

- а) синтез
 - б) дедукция
 - в) индукция
 - г) анализ
10. Деятельность по формированию моделей организаций, включающая описание деловых объектов (подразделений, должностей, ресурсов, ролей, процессов, операций, информационных систем, носителей информации и т. д.) и указание связей между ними – это...
- а) моделирование
 - б) бизнес – система
 - в) бизнес – моделирование
 - г) деловое моделирование

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе, содержащие в себе, как правило, от 10 до 20 тестовых заданий.

Критерии оценивания:

Если тест оценивается «зачтено» / «не зачтено», то оценка «зачтено» выставляется, если процент правильных ответов, рассчитываемый автоматизированной системой, составляет 60-100 %

оценка «не зачтено» - если процент правильных ответов, рассчитываемый автоматизированной системой, составляет меньше 60 %.

Если тест оценивается оценкой, то

60% правильных ответов и ниже – оценка 2,

61-70% правильных ответов - оценка 3,

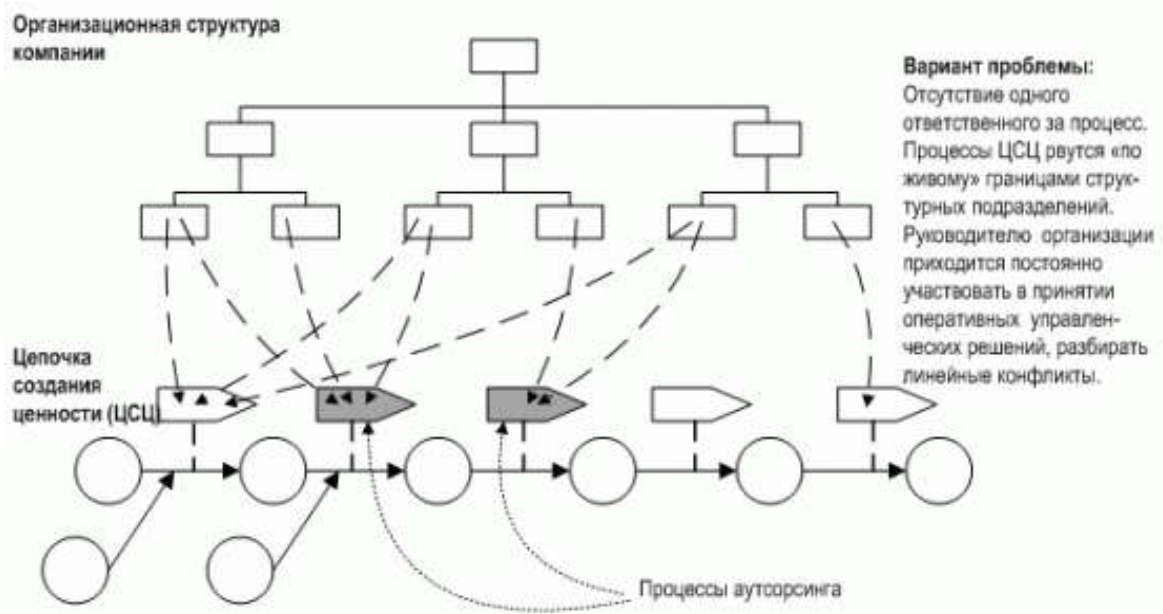
71-85% правильных ответов – оценка 4

85 -100% правильных ответов – оценка 5.

2.2. Разноуровневые задачи и задания

Типовой пример разноуровневых задач и заданий

1. *Процессный подход на уровне бизнеса: методика построения схем цепочек создания ценности.* Проанализируйте приведенную ниже схему цепочки создания ценности и на основе вариантов проблем представьте пример реорганизации компании.



2. Процесс производства готовой продукции?

- Владелец – директор по производству.
- Работоспособное оборудование –ресурс.
- Вход – сырье, материалы, полуфабрикаты и т.п.
- Выход – товар.

Самостоятельно, проанализировав вышеуказанный пример 4, опишите элементы бизнес-процесса:

1. Процесс обслуживания производства.
2. Процесс сбыта готовой продукции.
3. Процесс снабжения производства готовой продукции.
4. Процесс автоматизации производства.
5. Процесс складского обслуживания. и т.п.

Выполните работу по подгруппам (2-3 чел.). Обсудите в группе.

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии оценивания:

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями

«хорошо»	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
«удовлетворительно»	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Качество оформления работы имеет недостаточный уровень
«неудовлетворительно»	При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

2.3. Кейс-задания

Типовой пример кейс-заданий

1. Управление организацией на основе бизнес процессов. Во многих организациях наблюдается следующая картина. Вместо того чтобы описывать процессы на межфункциональном уровне, оптимизировать их и разработать соответствующие регламенты, в компаниях создают различного рода «положения о взаимодействии» подразделений. Основная задача этих документов – регламентация взаимодействия подразделений между собой. Ситуация напоминает притчу о том, что нецелесообразно латать ветхую одежду новыми, крепкими нитками. Все равно ожидаемого эффекта не будет.

Кроме этого, часто руководители одних подразделений пытаются писать регламенты (или по крайней мере включать свои требования в нормативно-методические документы) другого подразделения. Делается это для того, чтобы обеспечить на выходе рассматриваемого подразделения продукты, необходимые для дальнейшей нормальной работы заинтересованного подразделения. Но при этом зачастую не учитывается, насколько это целесообразно для процесса (и организации) в целом.

Можно ли разработку такого рода положений о взаимодействии и подобных документов назвать внедрением процессного подхода к управлению и почему?

2. Построение системы бизнес – процессов компании. В торговой компании «Элей» был создан проект построения системы бизнес-процессов. Поскольку в отдел организационного развития входили квалифицированные и опытные бизнес – аналитики, было решено не разрабатывать цепочки создания ценности, а воспользоваться существующими наработками (специалистов компании). Данная схема не полностью соответствовала реальности рассматриваемой компании. Ее использовали только в качестве основы для дальнейшего обсуждения структуры процессов на верхнем

уровне. Кроме схемы, была использована система процессов другой торговой компании. Также был учтен опыт работы бизнес – аналитиков в других компаниях аналогичного профиля. В результате обсуждения появилась первая версия системы процессов компании. После получения первой версии системы, бизнес-аналитики провели серию совещаний с руководителями подразделений, в ходе которых уточнялась структура процессов и определялись подпроцессы. В некоторых случаях, удалось сразу дойти до уровня операций. В результате анализа процессов структурных подразделений компании, была разработана вторая версия системы процессов. Затем были уточнены ответственные и участники процессов. Было принято решения описывать на отдельных листах MS Excel процессы. За счет такого решения удалось сократить количество процессных групп на каждом листе MS Excel и уйти от создания в системе «псевдо-процессов». После того, как система процессов была создана и согласована в виде файла MS Excel, было принято решение перенести ее в среду моделирования Business Studio. Данные были предварительно обработаны и загружены в Business Studio. После описания ряда пилотных процессов, был разработан отчет, выводящий информацию о процессах в нужном компании виде – «Инструкции по выполнению процесса». Данный документ предназначался для регламентации деятельности конкретных сотрудников компании на операционном уровне.

Требуется:

Описать пошагово систему бизнес-процессов компании «Элей», представив ее в формате Business Studio.

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии оценивания:

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями
«хорошо»	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы

«удовлетворительно»	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Качество оформления работы имеет недостаточный уровень
«неудовлетворительно»	При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

2.4. Тематика курсовых работ, докладов, статей

Типовой пример тематики курсовых работ, докладов, статей

2. Процессный подход в менеджменте
3. Менеджмент проектов при процессном управлении
4. Подготовка к моделированию процессов
5. Разработка целостной структуры процессов
6. Моделирование и анализ «как есть»
7. Моделирование «как должно быть»
8. Формирование организационной структуры
9. Внедрение процессов
10. Непрерывный менеджмент процессов
11. Процессно-ориентированное внедрение ERP-систем
12. Процессно-ориентированная оценка экономической эффективности ИТ-систем

Методические рекомендации:

Проводится в соответствии с регламентирующими документами СФУ.

оценка «отлично» выставляется студенту, если тема актуальна, содержание работы включает глубокий теоретический обзор и современную проблематику. принятые решения и полученные выводы глубоко продуманы, обоснованы и целесообразны, работа выполнена самостоятельно, с элементами творчества, продуманным использованием полученных теоретических знаний и практических навыков, рекомендованных литературных источников. полученные результаты в ходе исследования завершаются обоснованными конкретными выводами, предложениями и рекомендациями, объем работы соответствует установленным требованиям, материал изложен грамотно, логически последовательно, текст работы и иллюстративный материал оформлены в соответствии с требованиями нормативных документов. Доклад содержательный, глубоко аргументированный с продуманным использованием иллюстраций. материал излагается свободно, грамотно, уверенно, методически последовательно. слушатель при защите работы показал твердые знания и умение применять

их для решения профессиональных задач, обосновывая при этом принятые решения; дал положительные ответы на все заданные вопросы;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если тема актуальна, содержание работы включает теоретический обзор и современную проблематику. не все рассматриваемые в работе вопросы исследованы достаточно глубоко. работа выполнена достаточно самостоятельно, с элементами творчества, однако не все выводы, сделанные по результатам исследования, глубоко обоснованы. отдельные предложения и рекомендации не представляют практического интереса. объем работы соответствует установленным требованиям. материал изложен грамотно, логически последовательно, текст работы и иллюстративный материал оформлены в соответствии с требованиями нормативных документов, за исключением того, что имеются отдельные, несущественные нарушения требований нормативных документов по оформлению. Доклад содержательный, глубоко аргументированный с продуманным использованием иллюстраций. материал излагается свободно, грамотно, уверенно, методически последовательно. слушатель при защите работы показал твердые знания и умение применять их для решения профессиональных задач, обосновывая при этом принятые решения; за исключением того, что студент не на все вопросы дал четкие ответы;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если содержание и тематика работы в основном отвечают требованиям курса, однако рассматриваемые вопросы исследованы не достаточно глубоко. работа выполнена недостаточно самостоятельно. исследования проведены недостаточно глубоко, тема раскрыта не полностью, выводы и предложения недостаточно обоснованы, неконкретны, носят общий характер и слабо подкреплены лично полученными результатами. объем работы не в полной мере соответствует нормам. материал изложен логически недостаточно последовательно. Текст работы и иллюстративный материал оформлены с нарушениями требований нормативных документов. доклад в основном раскрывает содержание работы, однако недостаточно аргументирован. в целом слушатель показал, что материал усвоен, хотя не на все заданные вопросы были даны исчерпывающие ответы;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если содержание и тематика работы не соответствуют требованиям курса. Работа выполнена не в полном соответствии с планом, не носит самостоятельного характера, а представляет собой компиляцию литературных источников. Выводы не отражают содержания материала, предложения по их реализации не конкретны. Объем работы не соответствует установленным нормам. Материал изложен логически непоследовательно. Структура работы не выдержана. Текст работы и иллюстративный материал оформлены

некачественно, с нарушениями требований нормативных документов. Доклад слабо раскрывает содержание работы. Иллюстративный материал используется непродуманно, аргументация недостаточная. На большинство вопросов правильных ответов не дано. Слушатель слабо ориентируется в ранее пройденном материале

Выбор темы статьи осуществляется по согласованию с преподавателем, она должна соответствовать тематике изучаемой дисциплины

Критерии и шкала оценивания результатов выполнения заданий реконструктивного уровня (статьи)

Критерии	Показатели
1. Актуальность Макс. - 30 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - исследовательский характер работы. - новизна исследования, эвристичность. - актуальность работы. практическая и/или теоретическая значимость
2. Содержание и структура Макс. - 40 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие структуры работы общепринятым требованиям для научных трудов - грамотность и логичность изложения - анализ литературы по теме.
4. Наглядность и оригинальность Макс. - 30 баллов	<ul style="list-style-type: none"> - наличие таблиц и рисунков - личный вклад автора в исследование - оригинальность не менее 75%

Статья оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 86 – 100 баллов – «отлично»;
- 70 – 75 баллов – «хорошо»;
- 51 – 69 баллов – «удовлетворительно»;
- мене 51 балла – «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

3. Перечень основных вопросов для контроля знаний по дисциплине

Зачет	
Номер темы	Вопросы
Тема 1.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Преимущества процессного подхода. 2. Менеджмент процессов как условие конкурентоспособности предприятия. 3. Внедрение интегративных стратегий. 4. Процессный подход на российских предприятиях. 5. Продукты и услуга предприятия.
Тема 2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование сроков и затрат. 2. Фазовая модель проекта.

3. Организационная структура проекта.
 4. Контроллинг проектов: задачи, разделение ответственности.
 5. Синдромы социального сопротивления реализации проекта и способы их эффективного разрешения.
- Тема 3.
1. Порядок подготовки к моделированию процессов. Идентификация и выбор перспектив.
 2. Целевое назначение моделей процессов.
 3. Определение способов распространения моделей.
 4. Спецификация техник моделирования.
 5. Выбор типов моделей.
 6. Конфигурация моделей.
 7. Выбор инструмента моделирования.
- Тема 4.
1. Стратегия реорганизации.
 2. Рыночно-ориентированный подход.
 3. Ресурсно-ориентированный подход.
 4. Комбинированный подход.
 5. Идентификация основных процессов.
 6. Идентификация вспомогательных процессов.
 7. Систематизация процессов.
- Тема 5.
1. Целесообразность моделирования «как есть».
 2. Порядок моделирования «как есть».
 3. Документация моделей «как есть».
 4. Анализ фактической ситуации.
 5. Определение критериев для оценки моделей.
 6. Использование бенчмаркинга.
 7. Возможные меры по устранению слабых мест.

Методические рекомендации:

Проводится в соответствии с регламентирующими документами СФУ.

Критерии оценивания:

оценка «зачтено» выставляется студенту при усвоении основного материала, в изложении которого допускаются отдельные неточности, нарушение последовательности, отсутствие некоторых существенных деталей, имеются затруднения в выполнении практических заданий;

оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не владеет значительной частью материала, допускает принципиальные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы, что свидетельствует об отсутствии знаний по предмету.

Экзамен

Номер темы	Вопросы
Тема 1.	<ol style="list-style-type: none">Преимущества процессного подхода.Менеджмент процессов как условие конкурентоспособности предприятия.Внедрение интегративных стратегий.Процессный подход на российских предприятиях.Продукты и услуга предприятия.
Тема 2.	<ol style="list-style-type: none">Планирование сроков и затрат.Фазовая модель проекта.Организационная структура проекта.Контроллинг проектов: задачи, разделение ответственности.Синдромы социального сопротивления реализации проекта и способы их эффективного разрешения.
Тема 3.	<ol style="list-style-type: none">Порядок подготовки к моделированию процессов. Идентификация и выбор перспектив.Целевое назначение моделей процессов.Определение способов распространения моделей.Спецификация техник моделирования.Выбор типов моделей.Конфигурация моделей.Выбор инструмента моделирования.
Тема 4.	<ol style="list-style-type: none">Стратегия реорганизации.Рыночно-ориентированный подход.Ресурсно-ориентированный подход.Комбинированный подход.Идентификация основных процессов.Идентификация вспомогательных процессов.Систематизация процессов.
Тема 5.	<ol style="list-style-type: none">Целесообразность моделирования «как есть».Порядок моделирования «как есть».Документация моделей «как есть».Анализ фактической ситуации.Определение критериев для оценки моделей.Использование бенчмаркинга.Возможные меры по устранению слабых мест.
Тема 6.	<ol style="list-style-type: none">Порядок моделирования «как должно быть».Определение степени детализации.Создание общей схемы процессов.Анализ моделей «как должно быть».

- Тема 7.
5. Создание единой целостной модели.
 6. Использование эталонных моделей
 1. Организация процессов и организационная структура.
 2. Сравнение организационных форм.
 3. Критерии организационной эффективности.
 4. Процессно-ориентированная организация.
 5. Моделирование ракурса организации и его интеграция в ракурс процессов.
 6. Создание целостной организационной структуры
- Тема 8.
1. Стратегия внедрения.
 2. Порядок внедрения организационной структуры и процессов.
 3. Маркетинг проекта.
 4. Концепция коммуникации.
 5. Концепция обучения.
 6. Техническая поддержка.
 7. Мероприятия по перемещению сотрудников.
- Тема 9.
1. Управление производительностью процессов.
 2. Процессно-ориентированная иерархия целей.
 3. Система сбалансированных показателей.
 4. Процедура непрерывного менеджмента процессов.
 5. Институционализация ответственности за процессы.
 6. Владелец процесса.
 7. Менеджер процесса
- Тема 10.
1. Порядок внедрения ERP-систем.
 2. Стратегия внедрения.
 3. Меры по адаптации.
 4. Процедурные модели внедрения ERP-систем.
 5. Процессно-ориентированный выбор ERP-систем.
 6. Структура проекта.
 7. Внедрение и управление изменениями
- Тема 11.
1. Особенности оценки ИТ-систем.
 2. Механизм воздействия ИТ-систем на успех предприятия.
 3. Структурная схема воздействия ИТ-систем.
 4. Оценка воздействия ИТ-систем.
 5. Структурная схема процесс-показатель.
 6. Расчет экономической эффективности.
 7. Преимущества процессного подхода.
 8. Границы процессного подхода

ФОС по дисциплине Проектирование бизнес-процессов

разработаны в соответствии с ПВД ФОС-2017 Университета, ФГОС ВО
направления подготовки 38.03.02 Менеджмент и учебным планом
38.03.02.02.07 "Управление малым бизнесом (в сфере услуг)"
очная форма обучения, 2015 год набора

Разработчик(и)



С.В. Здрестова-Захаренкова

подпись,

инициалы, фамилия

подпись,

инициалы, фамилия