

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.8.1

индекс и наименование дисциплины (модуля)

Управление бизнес-процессами

*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)

**38.03.02.02.13 "Менеджмент организации (в
сфере услуг)"**

код и наименование направленности (профиля)

Красноярск 2017 г.

ВВЕДЕНИЕ

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

Цель изучения дисциплины «Управление бизнес-процессами» - заключается в овладении теоретическими знаниями и практическими навыками по выделению в организации сети процессов и управлению этими процессами для достижения максимальной эффективности деятельности организации; получение практических навыков построения деятельности организации в целом и ее структурных подразделений, ориентируясь на получение конкретного выходного результата, удовлетворяющего спрос конкретного потребителя.

Задачи изучения дисциплины:

- овладение теоретическими знаниями и практическими навыками по выделению в организации сети процессов и управлению этими процессами для достижения максимальной эффективности деятельности организации
- 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 «Управление бизнес-процессами» 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 «Управление бизнес-процессами» 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 38.03.02.02.13 «Менеджмент организации (в сфере услуг)»;
- - управление достижением целей реализации ОП ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль 38.03.02.02.13 «Менеджмент организации (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 «Управление бизнес-процессами».

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	ПК-13, умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций	Знать: концепцию, методологию и технологию владения моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций	Тест (для текущей аттестации)
			Уметь: применять концепцию, методологию и технологию моделирования бизнес-процессов и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций	Разноуровневые задачи и задания Кейс-задача (учебная ситуация)
			Владеть: концепцией, методологией и технологией умения моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций	Реферат, доклад, статья

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.

**Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине «Управление бизнес-процессами»**

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.	Реферат, доклад, статья	Темы рефератов, 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. Бизнес-процесс – это:

- a. Совокупность последовательных действий, направленных на достижение определенных результатов
- b. Совокупность работ, в ходе выполнения которых создается выходной результат, имеющий ценность для потребителя
- c. Совокупность работ, в ходе выполнения которых, при использовании ресурсов, создается выходной результат, имеющий ценность для потребителя
- d. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходные результаты, которые имеют ценность для конкретного результата

2. У бизнес-процесса должен быть:

- a. Вход
- b. Выход
- c. Исполнитель
- d. Владелец

3. Сущность регламентов бизнес-процессов:
 - a. Описывает процессы взаимодействия исполнителей
 - b. Описывает порядок действий отдельных исполнителей при реализации БП
 - c. Описывают общепризнанные способы выполнения соответствующих процессов
4. Методами качественного анализа бизнес-процессов является:
 - a. Субъективное оценивание
 - b. Анализ графических схем
 - c. Сравнение с требованиями
 - d. Имитационное моделирование, ABC-метод
5. Методами количественного анализа бизнес-процессов является:
 - a. Субъективное оценивание
 - b. Анализ графических схем
 - c. Сравнение с требованиями
 - d. Имитационное моделирование, ABC-метод
6. Владелец бизнес-процесса:
 - a. Отвечает за координацию действий и согласовывает интересы исполнителей БП
 - b. Отвечает за своевременную адаптацию и реорганизацию БП
 - c. Отвечает за результативность, эффективность и возобновляемость БП
7. Исполнитель бизнес-процесса это:
 - a. Человеческий ресурс
 - b. Оборудование
 - c. Поставщик
8. Вход выход бизнес-процесса это:
 - a. Ресурс на основании, которого инициализируется бизнес-процесс
 - b. Сырье
 - c. Формы документов
9. Какие из перечисленных показателей относятся к качественным показателям анализа бизнес-процессов:
 - a. Анализ входов-выходов
 - b. Степень соответствия мировым образцам
 - c. Степень выполнения требований потребителя
10. Какие из перечисленных показателей относятся к количественным показателям анализа бизнес-процессов:
 - a. Объем производства в денежном выражении
 - b. Величина дебиторской задолженности потребителя
 - c. Затраты на брак

Вариант 2

1. Бизнес-процессы классифицируются:
 - a. Основной

- b. Вспомогательный
- c. Управления
- 2. К основным бизнес-процессам относятся:
 - a. Процессы, добавляющие ценность продукту/услуге
 - b. Результат по процессу получает внешний потребитель
 - c. Процессы, не касаются напрямую основного продукта/услуги
- 3. К вспомогательным бизнес-процессам относятся:
 - a. Процессы, добавляющие стоимость продукту/услуге
 - b. Результат по процессу получает внешний потребитель
 - c. Процессы, не касаются напрямую основного продукта/услуги
- 4. К бизнес-процессам управления относятся:
 - a. Процессы, которые задают цели и критерии
 - b. Процессы, которые координируют все процессы
 - c. Процессы, не касаются напрямую основного продукта/услуги
- 5. Бизнес-процесс «Учет банковских операций» относится:
 - a. Основной
 - b. Вспомогательный
 - c. Управления
- 6. Бизнес-процесс «Предоставление услуги по кредитованию физических лиц» относится:
 - a. Основной
 - b. Вспомогательный
 - c. Управления
- 7. Бизнес-процесс «Координация работ в отделе кредитования физических лиц»:
 - a. Основной
 - b. Вспомогательный
 - c. Управления

Вариант 3

1. Что необходимо для успешного описания БПр:
 - A. четко определить границы БПр;
 - B. «нарисовать» схему БПр;
 - C. определить ресурсы БПр.
2. Границы БПр целесообразно определять:
 - A. по входам/выходам БПр и событиям;
 - B. по внешним и внутренним Клиентам БПр;
 - C. по типам и видам БПр.
3. Почему БПр «ушел не туда»?
 - A. отсутствует системное виденье БПр;
 - B. отсутствует процессный подход к созданию БПр;
 - C. отсутствует ситуационное описание БПр.
4. Оптимальная схема БПр включает в себя:
 - A. 12-15 операций;

- В. 5-7 операций;
С. 17-20 операций.
5. «Процесс в процессе» или «Процессная грыжа» - это:
А. когда внутри процесса представлено описание деятельности предприятия, которая выполняется другим подразделением, в другое время и т.п.;
В. когда процесс включает в себя большое количество операций (например, более 20);
С. когда существует возможность взаимодействия процессов при помощи данных, в рамках необходимых запросов.
6. Описание бизнес-процесса, через последовательное отражение операции по работе с некоторыми документами является:
А. ошибочным;
В. не достаточным;
С. достаточным для успешного описания БПр.
7. Все, определенные в рамках бизнес-процесса, операции должны соответствовать друг другу, что означает:
А. однородность БПр;
В. целеполагание БПр;
С. экономичность БПр.
8. Между бизнес-процессами всегда существует определенное взаимодействие, что означает:
А. из процесса должны выходить и, наоборот, в процесс входить документы (в бумажном или электронном виде);
В. из процесса должны выходить и, наоборот, в процесс входить внешние и внутренние Клиенты БПр;
С. из процесса должны выходить и, наоборот, в процесс входить владелец и менеджер БПр.
9. На схеме бизнес-процессов не должно быть:
А. «оборванных» входов и выходов БПр;
В. поставщиков и потребителей БПр;
С. владельца и менеджера БПр.
10. Стандарт моделирования бизнес-процессов обязывает бизнес-аналитиков:
А. не нарушать нотации моделирования БПр;
В. стараться упрощать нотации моделирования БПр;

Методические рекомендации:

1. 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: 100 бальная шкала:

- 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. Фонд тестовых заданий размещен на ЭОК «Управление бизнес-процессами», режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=2262>

Тесты по темам и итоговый тест по курсу содержат ограниченное число вопросов, формируемых системой случайным образом из банка вопросов. Время прохождения теста устанавливается из расчета одна минута на один вопрос, т.е. если в тесте 10 вопросов, то на его прохождение отводится 10 минут

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. **Описание бизнес-процессов.** Простой пример «бизнес-процесса» - приготовление бутерброда для завтрака. При выполнении описания процесса есть небольшие тонкости, которые желательно соблюдать. Познакомьтесь с описанием процесса приготовления бутерброда:

1. Приготовить компоненты;
2. Отрезать кусок батона ножом;
3. Намазать масло на кусок батона.

Вы видите, что описание строится из отдельных операций. Каждая операция заканчивается определенным продуктом:

Табл.1

	Задача процесса	Продукт (результат)
1	Приготовить компоненты	Батон, масло, нож
2	Отрезать кусок батона ножом	Отрезанный кусок
3	Намазать масло на кусок батона	Порция масла, намазанная на батон
		Продукт: бутерброд с маслом

Самостоятельно, проанализировав вышеуказанный пример 1, опишите бизнес-процесс:

1. Посещение лекционных занятий.
2. Подготовка к экзамену.
3. Написание курсовой работы.
4. Выбор темы дипломной работы.
5. Покупка оргтехники. и т.п.

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

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
«удовлетвор	Обучающийся выполнил задание с существенными

ительно»	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. Управление бизнес-процессами организации. Компьютерная фирма осуществляет сборку компьютеров на заказ для частных и корпоративных клиентов. Заказ для корпоративных клиентов отличается от заказов для частных лиц числом заказываемых компьютеров. В принципе компьютерная фирма может заниматься продажей комплектующих деталей в розницу.

Компьютерная фирма осуществляет сборку компьютеров на заказ для частных клиентов в течение 6 дней в неделю. Ежедневно поступает в среднем 8 заказов от частных лиц, то есть один заказ в час. Крупные заказы от корпоративных заказчиков (в среднем по 10 компьютеров) принимаются один раз в неделю.

Каждый заказ от частного клиента оформляется менеджером по работе с клиентами в среднем в течение 0.5 часа, заказ от корпоративного клиента – 1 час. Во время оформления проверяется возможность выполнения заказа на следующий день или с задержкой в связи с отсутствием комплектующих деталей. При этом для частных лиц выполнение 1 заказа из 10 отвергается и 1 заказа из 10 задерживается на время закупки комплектующих деталей. Для корпоративных заказчиков один из пяти заказов отвергается, один из пяти заказов откладывается. Принятые заказы включаются в план график сборки компьютеров.

В случае отсутствия комплектующих деталей формируется заявка в отдел закупок на приобретение отсутствующих деталей. В отделе закупок заявки сводятся в заказы на закупку 3 раза в неделю и в течение каждого следующего дня выполняются закупки у поставщиков.

Каждый компьютер собирается в среднем за два часа. Выполненный заказ выдается менеджером по работе с клиентами в среднем в течение получаса для частных лиц, в течение 1-го часа – для корпоративных клиентов. Доставка товара осуществляется самовывозом.

Требуется:

1. Сформулировать миссию и цели фирмы на рынке, ключевые факторы успеха (возможности, конкурентные преимущества и ограничения).
2. Отобразить их в диаграмме ARIS Objective Diagram.
3. Сформулировать цель управления бизнес-процессами.

4. Построить организационную структуру фирмы в модели ARIS Organizational Chart
5. Выделить бизнес-процессы фирмы в моделях ARIS Value-Added Chain (система процессов и цепочка добавленной стоимости процесса).
6. Проранжировать бизнес-процессы по степени важности и степени влияния на эффективность деятельности фирмы на основе моделей ARIS и анализа в Excel.

2. Структурно-функциональное моделирование бизнес-процессов с использованием ППП Design/IDEF. Функциональная модель существующей организации бизнес-процессов компьютерной фирмы: контекстная диаграмма, диаграмма первого уровня и диаграммы блока А1 «Принять заказ» (рис. П.1—П.3) (см.Методические указания по курсу).

Требуется:

1. Разработать функциональные диаграммы для блоков А2 «Сформировать заказ на закупку» и А3 «Закупить детали».
2. Разработать функциональную модель бизнес-процессов при условии изготовления компьютеров для крупных заказчиков с использованием договорных отношений с поставщиками и заказчиками.

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 рефератов, докладов, статей
Типовой пример тематики рефератов, докладов, статей

№пп	Наименование темы дисциплины	Содержание
Тема 1.	Процессный подход: теория и практика	Термины и определения процессного подхода. Процессный подход на практике: проблемы внедрения. Процессный подход: положительные тенденции. Процессный подход: ситуация с теорией. Значение внедрения процессного подхода к управлению
Тема 2.	Процессный подход на уровне бизнеса: методика построения схем цепочек создания ценности	Цепочки создания ценности. Построение схем цепочек создания ценности. Детализация схем цепочек создания ценности. Особенности построения схем цепочек создания ценности. Достоинства и недостатки методики построения схем цепочек создания ценности. Анализ цепочек создания ценности и реорганизация бизнеса компаний
Тема 3.	Построение системы бизнес-процессов компании	Обоснование необходимости системы процессов. Цели построения системы процессов. Оптимизация бизнес-модели компании. Обеспечение эффективного межфункционального взаимодействия подразделений. Регламентация и стандартизация деятельности в виде процессов. Разработка системы показателей для управления процессами. Создание основы для внедрения современных технологий управления. Создание базы знаний о деятельности организации. Типовые системы бизнес-процессов. Базовые принципы построения системы процессов. Методика построения системы бизнес-процессов
Тема 4.	Система показателей для управления процессами	Система показателей компании для управления процессами. Методика разработки системы показателей. Информационно-коммуникационное обеспечение системы показателей
Тема 5.	Регламентация бизнес-	Базовые принципы регламентации бизнес-процессов. Регламентация процессов на

№пп	Наименование темы дисциплины	Содержание
	процессов	различных уровнях управления. Методика регламентации процессов. Регламентация процессов управления компанией. Регламентация типовых процессов организации. Регламентация процессов на верхнем уровне. Регламентация деятельности структурных подразделений. Регламентация процессов на операционном уровне
Тема 6.	Анализ бизнес-процессов	Анализ системы управления процессами. Зоны безответственности. Пересечение ответственности. Барьеры на пути процессов. Фрагментарность управления (отсутствие одного ответственного за процесс). Делегирование полномочий. Регулирование и улучшение процессов. Несбалансированность системы целей и показателей процесса. Анализ процесса по отношению к заданным требованиям. Аутсорсинг управления процессом. Анализ выполнения процессов. Потери при выполнении процессов. Сокращение времени выполнения процесса. Изменение технологии выполнения процесса, ресурсов процесса, входов процесса. Использование информационных технологий
Тема 7.	Описание процессов с помощью моделей потока	Бизнес-процесс как поток работ. Теоретические основы построения схем потоков работ. Различные формы представления схем потоков работ. Простые схемы потоков работ. Простое сочетание схемы и таблицы для описания потоков работ. Совмещение схемы с таблицей для описания потоков работ. Рекомендации по практическому применению схем потоков работ
Тема 8.	Управление знаниями о процессах	Обоснование необходимости построения процесса управления знаниями. Сбор, обработка, накопление и передача знаний о процессах. Препятствия эффективного обмена знаниями и способы их преодоления.

Методические рекомендации:

Представлены в УМО дисциплины и на ЭОК, режим доступа: режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=2262>

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

Номер темы	Зачет	Вопросы
Тема 1.		Термины и определения процессного подхода. Процессный подход на практике: проблемы внедрения. Процессный подход: положительные тенденции.
Тема 2.		Процессный подход: ситуация с теорией. Значение внедрения процессного подхода к управлению Построение схем цепочек создания ценности. Детализация схем цепочек создания ценности. Особенности построения схем цепочек создания ценности. Достоинства и недостатки методики построения схем цепочек создания ценности. Анализ цепочек создания ценности и реорганизация бизнеса компаний
Тема 3.		Цели построения системы процессов. Оптимизация бизнес-модели компании. Обеспечение эффективного межфункционального взаимодействия подразделений. Регламентация и стандартизация деятельности в виде процессов. Разработка системы показателей для управления процессами.
Тема 4.		Базовые принципы построения системы процессов. Методика построения системы бизнес-процессов Система показателей компании для управления процессами. Методика разработки системы показателей. Информационно-коммуникационное обеспечение системы показателей
Тема 5.		Базовые принципы регламентации бизнес-процессов. Регламентация процессов на различных уровнях управления. Методика регламентации процессов. Регламентация процессов управления компанией. Регламентация деятельности структурных подразделений.
Тема 6.		Анализ системы управления процессами.

- Барьеры на пути процессов.
Делегирование полномочий.
Регулирование и улучшение процессов.
Анализ процесса по отношению к заданным требованиям.
Аутсорсинг управления процессом.
Анализ выполнения процессов.
Изменение технологии выполнения процесса, ресурсов процесса, входов процесса.
- Тема 7. Бизнес-процесс как поток работ.
Теоретические основы построения схем потоков работ.
Различные формы представления схем потоков работ.
Простые схемы потоков работ.
Совмещение схемы с таблицей для описания потоков работ.
Рекомендации по практическому применению схем потоков работ
- Тема 8. Обоснование необходимости построения процесса управления знаниями.
Сбор, обработка, накопление и передача знаний о процессах.
Препятствия эффективного обмена знаниями и способы их преодоления.

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.

ФОС по дисциплине Управление бизнес-процессами

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

Разработчик(и)


подпись,

С.В. Здрестова-Захаренкова
инициалы, фамилия