

Приложение 2 к рабочей программе дисциплины
«Моделирование и реинжиниринг бизнес-процессов»

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОЛЖСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ПЕДАГОГИКИ И ПРАВА»

Факультет менеджмента

Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине
«Моделирование и реинжиниринг бизнес-процессов»

Направление подготовки:
38.03.02 Менеджмент

Направленности (профили) образовательной программы:
**Менеджмент коммерческих и некоммерческих организаций,
Логистический менеджмент**

Уровень высшего образования:
бакалавриат

Квалификация выпускника:
«бакалавр»

Содержание

- 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей, критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
- 2 Методические материалы и типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
 - 2.1 Типовые контрольные задания, используемые для проведения входного контроля
 - 2.2 Типовые контрольные задания, используемые для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 2.2.1 Примерный перечень вопросов к зачет
 - 2.2.2 Примерное задание на зачет
 - 2.3 Методические материалы и типовые контрольные задания, используемые для текущего контроля по дисциплине
 - 2.3.1 Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине
 - 2.3.2 Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
 - 2.3.3 Примерный тест по дисциплине
 - 2.3.4 Примерные практические задания
 - 2.3.5 Примерное задание для контрольной работы
 - 2.3.6 Примерные темы рефератов
 - 2.3.8 Методика проведения лекции с элементами дискуссии
 - 2.3.9 Методика проведения контрольного опроса
 - 2.3.10 Методика проведения тестирования
 - 2.3.11 Методика организации работы в малых группах
- 3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине
 - 3.1 Балльно-рейтинговая система оценки успеваемости по дисциплине

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей, критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
<p>умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций (ПК-13);</p>	<p>- знает системные аспекты моделирования бизнес-процессов, содержание процессного подхода к моделированию, классификацию бизнес-процессов, технологию моделирования и описания бизнес процессов, технологию реинжиниринга бизнес-процессов, основы структурного подхода к моделированию, информационные технологии для анализа и моделирования бизнес-процессов</p> <p>- умеет диагностировать состояние и направления развития организации и её реорганизации, описывать бизнес-процессы, выполнять анализ бизнес-процессов, применять методы моделирования бизнес-процессов на основе методов семейства IDEF, определять направления</p>	<p>имеет неполные знания о: системном подходе к моделированию бизнес-процессов, содержании процессного подхода к моделированию, классификации бизнес-процессов, средствах моделирования и описания бизнес-процессов, технологии реинжиниринга бизнес-процессов, основах структурного подхода к моделированию, информационных технологиях анализа и моделирования бизнес-процессов организации.</p> <p>в целом успешно, но не систематически умеет: при помощи преподавателя диагностировать состояние и направления развития организации и её реорганизации, описывать бизнес-процессы, выполнять анализ бизнес-процессов, применять методы моделирования бизнес-процессов на основе методов семейства IDEF, определять направления улучшения бизнес-процессов организации.</p> <p>в целом успешно, но не систематически владеет: средствами моделирования и описания бизнес-процессов организации, методами структурного подхода к моделированию бизнес-процессов с использованием нотаций IDEF.</p>	Начальный	удовлетворительно (60 – 74 баллов)
		<p>имеет сформированные, но содержащие отдельные пробелы, знания о: системных аспектах моделирования бизнес-процессов,</p>	Основной	хорошо (75 – 89 баллов)

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
	улучшения бизнес-процессов - <i>владеет</i> технологией моделирования и описания бизнес-процессов организации, методами структурного подхода к моделированию бизнес-процессов с использованием нотаций IDEF.	<p>содержании процессного подхода к моделированию бизнес-процессов, видах бизнес-процессов, средствах моделирования и описания бизнес процессов, технологии реинжиниринга бизнес-процессов, основах структурного подхода к моделированию и информационных технологиях анализа и моделирования бизнес-процессов.</p> <p><i>в целом успешно, но с отдельными пробелами умеет:</i> диагностировать состояние и направления развития организации и её реорганизации, описывать бизнес-процессы и выполнять их анализ, применять методы моделирования бизнес-процессов на основе методов семейства IDEF, определять направления улучшения бизнес-процессов.</p> <p><i>в целом успешно, но с отдельными пробелами владеет:</i> технологией моделирования и описания бизнес-процессов организации, методами структурного подхода к моделированию бизнес-процессов с использованием нотаций IDEF.</p> <p><i>имеет сформированные знания:</i> системных аспектов моделировании бизнес-процессов, содержания процессного подхода к моделированию, классификации бизнес-процессов, технологии моделирования и описания бизнес процессов, технологии реинжиниринга бизнес-процессов, основ структурного подхода к моделированию, информационных технологий анализа и моделирования бизнес-процессов.</p>	Завершающий	отлично (90 – 100 баллов)

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
		<p><i>имеет сформированные умения:</i> диагностировать состояние и направлений развития организации и её реорганизации, описывать бизнес-процессы, выполнять анализ бизнес-процессов, применять методы моделирования бизнес-процессов на основе методов семейства IDEF, определять направления улучшения бизнес-процессов.</p> <p><i>успешно и систематически владеет:</i> технологией моделирования и описания бизнес-процессов организации, методами структурного подхода к моделированию бизнес-процессов с использованием нотаций IDEF</p>		
<p>способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели (ПК-17)</p>	<p>- <i>знает</i> содержание комплексной диагностики состояния организации, методологию исследования систем управления, способы определения направлений совершенствования бизнес-процессов для формирования новых бизнес-моделей, технологию анализа текущего состояния бизнес-процессов организации</p> <p>- <i>умеет</i> определять размер и число бизнес-процессов организации, идентифицировать бизнес-</p>	<p>- <i>имеет неполные знания о:</i> содержании комплексной диагностики состояния организации, методологии исследования систем управления, способах определения направлений совершенствования бизнес-процессов для формирования новых бизнес-моделей, технологии анализа текущего состояния бизнес-процессов организации.</p> <p>- <i>в целом успешно, но не систематически умеет:</i> при помощи преподавателя определять размер и число бизнес-процессов организации, идентифицировать бизнес-процессы, выполнять анализ текущего бизнес-процесса, организовать процесс моделирования и реинжиниринга бизнес-процессов, оценить факторы рисков реорганизации, выполнять структурный анализ бизнес-процессов, оценить эффективность</p>	Начальный	удовлетворительно (60 – 74 баллов)

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
	<p>процессы, выполнять анализ текущего бизнес-процесса, организовать процесс моделирования и реинжиниринга бизнес-процессов, оценить факторы рисков реорганизации, выполнять структурный анализ бизнес-процессов, оценить эффективность результатов моделирования и реинжиниринга бизнес-процессов</p> <p>- <i>владеет</i> методикой выявления направлений развития организации с использованием метода опросов, методикой анализа текущих бизнес-процессов организации, технологией структурного анализа для моделирования бизнес-процессов с учетом состояния внешней среды, средствами оценки результатов реинжиниринга бизнес-процессов, методом оценки эффективности улучшения бизнес - процессов</p>	<p>результатов моделирования и реинжиниринга бизнес-процессов</p> <p>- <i>в целом успешно, но не систематически владеет:</i> методикой выявления направлений развития организации с использованием метода опросов, методикой анализа текущих бизнес-процессов организации, технологией структурного анализа для моделирования бизнес-процессов с учетом состояния внешней среды, средствами оценки результатов реинжиниринга бизнес-процессов, методом оценки эффективности улучшения бизнес - процессов</p> <p><i>имеет сформированные, но содержащие отдельные пробелы, знания:</i> содержания комплексной диагностики состояния организации, методологии исследования систем управления, способов определения направлений совершенствования бизнес-процессов для формирования новых бизнес-моделей, технологии анализа текущего состояния бизнес-процессов организации.</p> <p><i>в целом успешно, но с отдельными пробелами умеет:</i> определять размер и число бизнес-процессов организации, идентифицировать бизнес-процессы, выполнять анализ текущего бизнес-процесса, организовать процесс моделирования и реинжиниринга бизнес-процессов, оценить факторы рисков реорганизации, выполнять структурный анализ бизнес-процессов, оценить эффективность результатов</p>	<p>Основной</p>	<p>хорошо (75 – 89 баллов)</p>

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
		<p>моделирования и реинжиниринга бизнес-процессов.</p> <p>в целом успешно, но с отдельными пробелами владеет: методикой выявления направлений развития организации с использованием метода опросов, методикой анализа текущих бизнес-процессов организации, технологией структурного анализа для моделирования бизнес-процессов с учетом состояния внешней среды, средствами оценки результатов реинжиниринга бизнес-процессов, методом оценки эффективности улучшения бизнес - процессов.</p>		
		<p>имеет сформированные знания: сущности и содержания комплексной диагностики состояния организации, методологии исследования систем управления, способов определения направлений совершенствования бизнес-процессов для формирования новых бизнес-моделей, технологии анализа текущего состояния бизнес-процессов организации.</p> <p>имеет сформированные умения: определять размер и число бизнес-процессов организации, идентифицировать бизнес-процессы, выполнять анализ текущего бизнес-процесса, организовать процесс моделирования и реинжиниринга бизнес-процессов, оценить факторы рисков реорганизации, выполнять структурный анализ бизнес-процессов, оценить эффективность результатов моделирования и реинжиниринга бизнес-процессов.</p>	Завершающий	отлично (90 – 100 баллов)

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
		<p><i>успешно и систематически владеет:</i> методикой выявления направлений развития организации с использованием метода опросов, методикой анализа текущих бизнес-процессов организации, технологией структурного анализа для моделирования бизнес-процессов с учетом состояния внешней среды, средствами оценки результатов реинжиниринга бизнес-процессов, методом оценки эффективности улучшения бизнес - процессов.</p>		

2 Методические материалы и типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1 Типовые контрольные задания, используемые для проведения входного контроля

1. К внешней среде организации относятся:

- 1) поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты
- 2) состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, НТП, технологии, групповые интересы, международная среда
- 3) цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура
- 4) планы, прогнозы, организационная структура, мотивация, контроль
- 5) партнеры, персонал, социально-психологические условия

2. Каким методам управления, организациями принадлежит ведущая роль в современных условиях?

- 1) экономическим
- 2) социально-психологическим
- 3) организационно-распорядительным
- 4) распорядительным
- 5) социально-экономическим

3. Что создает структуру управления организацией?

- 1) совокупность линейных органов управления
- 2) совокупность функциональных служб
- 3) совокупность линейных и функциональных служб (органов)
- 4) совокупность органов управления
- 5) совокупность программно-целевых служб

4. Цели организации должны удовлетворить такие основные требования:

- 1) достижимость, конкретность, ориентация во времени
- 2) достижимость и ориентация во времени
- 3) ориентация во времени и конкретность
- 4) достижимость
- 5) ориентация во времени

5. Контроль - это:

- 1) вид управленческой деятельности по обеспечению выполнения определенных задач и достижения целей организации
- 2) вид человеческой деятельности
- 3) наблюдение за работой персонала организации
- 4) наблюдение за выполнением персоналом отдельных заданий
- 5) постоянная проверка того, как организация осуществляет свои цели и корректирует свои действия

6. Понятие коммуникация характеризуется:

- 1) передачей информации с целью получения ответа
- 2) обменом информацией о идеях или переживаниях
- 3) передачей информации от источника вовне
- 4) воссозданием информационных идей посредством ключевого символа или темы

7. Обратная связь в процессе коммуникации может быть

- 1) директивной и недирективной
- 2) прямой и косвенной
- 3) положительной и отрицательной
- 4) оценочной и безоценочной

8. Возможность обратной связи ограничена у следующего вида коммуникации:

- 1) межличностная
- 2) массовая
- 3) внешняя
- 4) межгрупповая

9. На практике под термином лидерство чаще всего подразумевают _____ лидерство

- 1) неформальное
- 2) формальное
- 3) деструктивное
- 4) харизматическое

10. Какие из названных качеств работника интересуют современного менеджера?

- 1) квалификация и целеустремленность работника
- 2) наличие черт характера, позволяющих сотрудничать с ним
- 3) стабильность его отдачи
- 4) интерес работника к перспективам роста и повышению квалификации
- 5) все перечисленные

11. Какой личный стиль лидера оказывает наиболее благоприятное влияние на отношения с группой?

- 1) авторитарный
- 2) демократический
- 3) силовой
- 4) прагматический

12. Чем характеризуется авторитарный режим управления?

- 1) менеджер имеет полную власть
- 2) менеджер сохраняет за собой право на любые чрезвычайные полномочия
- 3) подчиненные полностью и безоговорочно зависимы от своего руководителя
- 4) подчиненные не имеют возможности высказать свое мнение
- 5) всё вышесказанное верно

13. Стратегия организации это:

- 1) деятельность организации в определенной стратегической зоне хозяйствования (определенный сегмент рынка)
- 2) практическое использование методологии стратегического управления
- 3) генеральный план действий, определяющий приоритеты стратегических задач, ресурсы и последовательность шагов по достижению стратегических целей
- 4) обеспечение выработки действий для достижения целей организации и создание управленческих механизмов реализации этих действий через систему планов

14. Управленческое решение – это:

- а) Любой результат мыслительной деятельности человека;
- б) Действия руководителя в рамках своих функций;

- в) Распоряжение руководителя, поддержанное коллективом;
- г) Волевой, творческий организационно-распорядительный акт руководителя.

15. Укажите последовательно этапы шестиэтапной схемы процесса принятия решений, предварительно выбрав их из следующих действий:

- а) выбрать вариант;
- б) сформулировать критерии (нормы) достижения цели;
- в) собрать информацию;
- г) привлечь консультантов;
- д) ощутить наличие проблемы;
- е) оценить варианты;
- ж) осуществить мониторинг;
- з) сформулировать проблему;
- и) спроектировать варианты.

16. Под эффективностью управленческого решения понимается ...

- а) результат, полученный от реализации решения;
- б) разность между полученным эффектом и затратами на реализацию решения;
- в) отношение эффекта от реализации решения к затратам на его разработку и осуществление;
- г) достижение поставленной цели.

17. Дерево решений – это ...

- а) философское видение процесса управления;
- б) суть процесса принятия решений;
- в) графическое представление процесса принятия решений.

18. Для формирования чего может использоваться Модель Бостонской консультативной группы?

- 1) конкурентной стратегии фирмы
- 2) портфельной стратегии фирмы
- 3) функциональной стратегии фирмы

19. Каковы задачи маркетинга при выборе стратегии широкой дифференциации?

- 1) создание качеств товара, за которые покупатель будет платить
- 2) предложение товаров, аналогичных товарам конкурентов, по более низким ценам
- 3) это поиск путей снижения издержек

20) Кто принимает деловые стратегические решения?

- 1) сотрудники фирмы
- 2) корпоративное руководство
- 3) менеджеры среднего звена

При условии не менее 50% правильных ответов результаты входного контроля по каждому конкретному обучающемуся признаются удовлетворительными.

2.2 Типовые контрольные задания, используемые для промежуточной аттестации по дисциплине

2.2.1. Примерный перечень вопросов к зачету

- 1. Сущность процессного подхода к управлению организацией и условия его применения.
- 2. Проблемы перехода к процессному управлению. Стратегические аспекты процессного управления

3. Системный анализ в моделировании процессов управления.
4. Сущность комплексной диагностики состояния организации.
5. Понятие бизнес-процесса и его элементы.
6. Классификация бизнес-процессов.
7. Идентификация и описание бизнес-процессов. Определение размера и числа бизнес-процессов.
8. Технология моделирования и описания бизнес-процессов.
9. Методы анализа бизнес-процессов
10. Сущность реинжиниринга бизнес-процессов. Условия успешного реинжиниринга и факторы риска. Участники реинжиниринговой деятельности и их функции.
11. Виды реинжиниринга. Принципы и правила реинжиниринга.
12. Цель и задачи моделирования бизнес-процессов.
13. Задачи моделирования и оптимизации бизнес-процессов.
14. Характеристика современных методов построения бизнес-моделей. Структурный анализ. Объектно-ориентированный анализ.
15. Инструментальные средства моделирования бизнес-процессов: этапы развития, программные средства.
16. Интегрированные средства моделирования ARIS и BPMN и их свойства
17. Моделирование для реинжиниринга бизнес-процессов
18. Методы структурного анализа для моделирования бизнес-процессов.
19. Методология функционального моделирования IDEF0.
20. Методология документирования технологических процессов IDEF3.
21. Оценка результатов реинжиниринга бизнес-процессов
22. Анализ подходов к внедрению проектов реинжиниринга бизнес-процессов. Реинжиниринг персонала. Оценка результатов реинжиниринга.
23. Улучшение бизнес - процессов. Планирование улучшения бизнес-процессов.
24. Редизайн бизнес - процесса. Привлечение необходимых ресурсов.
25. Оценка эффективности улучшения бизнес - процессов.

2.2.2 Примерное задание на зачет

Вопрос 1. Классификация бизнес-процессов

Вопрос 2. Анализ подходов к внедрению проектов реинжиниринга бизнес-процессов. Реинжиниринг персонала. Оценка результатов реинжиниринга

Вопрос 3. Придумайте и опишите бизнес-процесс. Составьте его горизонтальное и вертикальное описание.

2.3 Методические материалы и типовые контрольные задания, используемые для текущего контроля по дисциплине

2.3.1 Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Контрольный опрос	Контрольный опрос – это метод оценки уровня освоения компетенций, основанный на непосредственном (беседа, интервью) или опосредованном (анкета) взаимодействии преподавателя и студента. Источником контроля знаний в данном случае служит словесное или письменное суждение студента	Примерный перечень вопросов к зачету. Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Собеседование	Собеседование – это один из методов контрольного опроса, представляющий собой относительно свободный диалог между преподавателем и студентом на заданную тему	Примерный перечень вопросов к зачету Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
Тестовые задания	Тестирование - удовлетворяющая критериям исследования эмпирико-аналитическая процедура оценки уровня освоения компетенций студентами	Тесты по дисциплине
Контрольная работа	Эффективный метод проверки знаний обучающихся, полученных ими на определённом этапе. Основная задача контрольных работ - выявить, какие изученные темы вызывают затруднения и в последствие искоренить недостатки	Задания для контрольной работы
Защита рефератов	Доклад по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты могут являться изложением содержания научной работы, статьи и т. п.	Темы рефератов
Выполнение практических заданий	Метод, при котором обучающиеся приобретают навыки творческого мышления, самостоятельного решения проблем теории и практики.	Типовые практические задания
Работа в малых группах	Метод проверки знаний и умений обучающихся, направленный на участие обучающихся в работе, развитие навыков сотрудничества, межличностного общения	Методика организации работы в малых группах Типовые практические задания

2.3.2 Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

1. Системные аспекты моделирования организации как системы.
2. Эмерджентность и свойства систем.
3. Системный анализ в моделировании процессов управления.
4. Система управления как объект исследования.
5. Методология исследования систем управления.
6. Исследование организационных структур управления и систем принятия решений
7. Опыт диагностики состояния и направлений развития организации.
8. Типовые бизнес-процессы и функции управления.
9. Технология моделирования и описания бизнес-процессов.
10. Анализ текущего бизнес-процесса.
11. Реинжиниринг в России и его особенности.
12. Роль и значение информационных технологий в бизнес-процессах.
13. Типы информационных систем.
14. Внедрение информационных систем.
15. Корпоративная информационная система.
16. Программное обеспечение информационных технологий для управления организацией.
17. ERP-системы.

18. Психологические аспекты кардинальных преобразований в организации. Сопротивление переменам.
19. Внедрение усовершенствованных бизнес-процессов.
20. Направления и способы дальнейшего улучшения бизнес-процессов.

2.3.3 Примерный тест по дисциплине

1. Процесс моделирования включает следующие элементы:
 - 1) субъект исследования (исследователь), объект исследования, модель
 - 2) гипотеза, модель, знания
 - 3) познающий субъект, познаваемый объект
 - 4) объект-оригинал, система знаний об объекте-оригинале, субъект
2. Моделирование - это процесс:
 - 1) использования абстракций, аналогий, гипотез
 - 2) познания объекта исследования с помощью модели
 - 3) построения и применения моделей
 - 4) опосредованного познания с помощью объектов-заменителей
3. Бизнес-процессы на предприятии характеризуются:
 - 1) четко определенными во времени началом и концом
 - 2) внешними интерфейсами
 - 3) затратами времени
 - 4) затратами материалов
4. Задача стоимостного анализа процессов состоит в том, чтобы:
 - 1) сократить время и затраты на выполнение функций, добавляющих стоимость
 - 2) максимально сократить функции, не добавляющие стоимость
5. Каким образом задается разветвление в процессе:
 - 1) по вероятности пути процесса
 - 2) по типу объекта
 - 3) произвольно
 - 4) по значениям пользовательских атрибутов
6. Каковы ключевые факторы успеха реинжиниринга бизнес-процессов?
 - 1) комплексный характер проектных работ
 - 2) совместная работа консультантов и работников организации в команде
 - 3) мотивация персонала в реинжиниринге бизнес-процессов
 - 4) участие руководства организации на всех этапах реинжиниринга
7. Реинжиниринг бизнес-процессов направлен на минимизацию:
 - 1) сроков реализации потребностей клиентов
 - 2) использования различных ресурсов
 - 3) сложности процесса управления
8. Структурное моделирование бизнес-процессов используется для:
 - 1) стандартизации бизнес-процессов
 - 2) определения требований к информационной системе
 - 3) проведения улучшений в организации бизнес-процессов
9. Метод SADT реализован в виде стандарта:
 - 1) IDEF0

- 2) IDEF1X
- 3) IDEF3
- 4) DFD

10. Контекстная диаграмма IDEF0 - это...

- 1) диаграмма декомпозиции
- 2) диаграмма верхнего уровня
- 3) диаграмма модели данных
- 4) диаграмма дерева узлов

11. Разбиение системы на фрагменты в нотации IDEF0 называется...

- 1) реструктуризацией
- 2) детализацией
- 3) декомпозицией
- 4) дефрагментацией
- 5) анализом

12. Переход от модели AS-IS к модели TO-BE - это по сути...

- 1) моделирование бизнес-процессов
- 2) реинжиниринг бизнес-процессов
- 3) декомпозиция системы
- 4) прототипирование

13. Значения, которые устанавливаются для определения вида и поведения объекта - это...

- 1) свойства объекта
- 2) методы объекта
- 3) классы объекта
- 4) полиморфизм

14. Диаграммы взаимодействия отражаются в виде...

- 1) диаграммы деятельности
- 2) кооперативной диаграммы
- 3) диаграммы последовательности
- 4) диаграммы классов

15. В диаграммах взаимодействия стрелки являются...

- 1) вариантами использования
- 2) сообщениями
- 3) классами
- 4) условиями

16. Бизнес-процесс состоит из трех компонентов. Два из них - базовые ресурсы и действия. Как называется третий?

- 1) продукты
- 2) результаты
- 3) артефакты

17. Что из нижеперечисленного НЕ может стать катализатором совершенствования бизнес-процесса?

- 1) недостаточно высокие результаты работы коллектива
- 2) прием на работу нового руководителя
- 3) Значительное изменение предпочтений потребителей

18. Назовите третий этап процедуры совершенствования бизнес-процесса:

- 1) редизайн текущего процесса
- 2) анализ текущего процесса
- 3) привлечение ресурсов, необходимых для внедрения усовершенствованного процесса

19. Вы создали карту-схему текущего состояния процесса, который планируется усовершенствовать. В ней указаны все типы этапы процесса и должностей, занятых в нем сотрудников. Схему какого типа Вы составили?

- 1) макросхему
- 2) функциональную схему
- 3) картосхему

20. Любой бизнес-процесс можно представить в виде последовательности событий, которые включают три основных элемента, позволяющих добиться значимых результатов. Два из них - люди и технологии. Как называется третий?

- 1) информация
- 2) оборудование
- 3) финансирование

2.3.4 Примерные практические задания

Задание 1.

Приведите примеры:

1. Основных бизнес-процессов
2. Обеспечивающих бизнес-процессов
3. Бизнес-процессов управления
4. Бизнес-процессов развития

Задание 2.

Придумайте и опишите бизнес-процесс. Составьте его горизонтальное и вертикальное описание.

Задание 3.

При увольнении сотрудник должен написать заявление об увольнении, завизировать его у непосредственного руководителя и отдать в отдел кадров для оформления приказа об увольнении. После этого он должен подписать обходной лист у членов уполномоченной комиссии. Затем сотрудник должен произвести расчеты в бухгалтерии, которой необходимы подписанный обходной лист и копия приказа об увольнении. После проведения расчетов сотрудник сдает обходной лист в отдел кадров, который оформляет и выдает трудовую книжку сотруднику. Выдача трудовой книжки фиксируется в журнале учета хранения и выдачи трудовых книжек, в которой сотрудник должен поставить свою роспись о получении. В модели необходимо учесть: 1) увольнение сотрудника производится в соответствии с трудовым законодательством; 2) организация использует систему 1С конфигурация "Зарплата и кадры"; 3) обходные листы сдаются в архив; 4) трудовые книжки хранятся в сейфе.

Задачи:

- 1). Смоделируйте процесс "увольнение" в нотации IDEF0
- 2). Функцию "Оформление и выдача трудовой книжки" смоделируйте в нотации DFD.

Задание 4.

На основании данных о функционировании действующего предприятия создать функциональную модель бизнес-процесса в нотации IDEF0. Модель должна включать

контекстную диаграмму, диаграммы декомпозиции (разбиение контекстной диаграммы и как минимум одного из функциональных блоков первого уровня декомпозиции). Для составления модели можно использовать MS Visio или BPWin.

Задача: Составить отчет с описанием цели, точки зрения, функциональных блоков и стрелок, представленных в модели.

Задание 5.

Карантин и закрытые границы буквально разрушили туристический рынок. Бизнесмены из этой отрасли разделились на два лагеря: одни ждут снятия запретов и придумывают программы для внутреннего туризма, а вторые решили реформатировать бизнес и создать что-то новое с теми же ресурсами. У Вас два проекта — агентство бизнес-туров Nova и обучающих туров в сфере индустрии моды Fashion. Сейчас оба не работают, поэтому Вы решили реформатировать Ваши проекты и фактически открыть новое направление, но с той же командой. У Вас появилась идея запустить онлайн-университет в сфере моды — для стилистов, PR-специалистов, дизайнеров, фотографов. Но для этого Вам нужно довольно быстро разбираться с тем, как перенести атмосферу тура в онлайн-обучение. Вы понимаете, что сложности неминуемы с Вашей командой, поскольку им нужно будет быстро переучиться, разобраться с монтажом роликов, с составлением презентаций. Раньше презентацией был сам Париж, показ моды, в онлайн-обучении всё иначе — нужно придумывать, как заинтересовать слушателей. В онлайн сложнее с привлечением людей. В офлайне было достаточно сделать одно-два касания - и человеку уже становилось интересно. В онлайн даже на бесплатные мероприятия нужно делать не более семи рекламных и маркетинговых касаний, делать персонализированную рекламу.

Задача: используя опросник для планирования бизнес-процесса, разработайте план реинжиниринга проекта обучающих туров в сфере индустрии моды.

Задание 6.

Вы являетесь владельцем веб-студии WebSweet и начинаете, как многие другие предприниматели, ощущать последствия карантина - клиентов становится меньше, средний чек тоже перестал расти. Одним из решений проблемы стала работа с теми, кто раньше был доволен студией. Вашей команде приходится больше предлагать тем, кто уже покупал у вас ваши услуги и продукты. Например, приходил человек когда-то за лендингом, остался доволен. Раньше вы просто сдавали проект и получали деньги, как бы забывали про него. Сейчас же думаете, как возобновить общение с клиентами? Точно так же и с теми, кто пришел к вам в первый раз. Например, звонит клиент, который открыл свое кафе, а тут карантин! Ему нужно срочно сделать сайт. Вы его спрашиваете, как он планирует искать клиентов? В итоге, вы закрываете сделку на продажу комплекса услуг. У ваших партнеров и конкурентов сейчас примерно аналогичная ситуация. Карантин многих из вас, работающих в этой сфере, заставил пересмотреть отношение к продажам. Если раньше вы работали на “сарафане”, то сейчас нужно активно продавать, искать новые пути к клиенту. Нужна реорганизация вашей веб-студии с учетом опыта работы других аналогичных студий.

Задача: выполните сравнительный анализ бизнес-процессов в различных организациях, требующих усовершенствования, для последующей реорганизации бизнес-процесса в вашей студии.

2.3.5 Примерное задание для контрольной работы

1. Теоретический вопрос из состава вопросов п. 2.2.1 и п. 2.3.2.
2. Теоретический вопрос из состава вопросов п. 2.2.1 и п. 2.3.2.
3. Практическое задание из состава заданий п. 2.3.4.

2.3.6 Примерные темы рефератов

1. Современные технологии моделирования организации как системы

2. Роль системного анализа в моделировании бизнес-процессов
3. Особенности исследования организационных структур управления и систем принятия решений
4. Методы диагностики состояния и направлений развития организации
5. Характеристика методов моделирования и описания бизнес-процессов
6. Классификация бизнес-процессов: сравнительный анализ
7. Современные подходы к выполнению анализа текущего бизнес-процесса
8. Особенности реинжиниринга в России: проблемы и пути совершенствования
9. Обзор информационных технологий в управлении бизнес-процессами
10. Информационные системы предприятия и их влияние на управление бизнес-процессами
11. Этапы внедрения информационных систем и их характеристика.
12. Корпоративная информационная система и ее роль в управлении бизнес-процессами
13. Характеристика программного обеспечения информационных технологий для управления бизнес-процессами
14. ERP-системы и их влияние на совершенствование бизнес-процессов
15. Методологи ARIS: назначение и функции
16. Психологические аспекты реинжиниринга в организации.
17. Проблемы внедрения усовершенствованных бизнес-процессов
18. Методы и средства улучшения бизнес-процессов: опыт российских предприятий

2.3.8 Методика проведения лекции с элементами дискуссии

Цель: выяснение мнений обучающихся по заданной теме и их анализ.

Задачи:

- достижение определенной степени согласия участников дискуссии относительно дискутируемого тезиса;
- формирование у обучающихся общего представления не как суммы имеющихся представлений, а как более объективное суждение, подтверждаемое всеми участниками обсуждения или их большинством;
- достижение убедительного обоснования содержания, не имеющего первоначальной ясности для всех обучающихся;
- развитие способностей обучающихся к анализу информации и аргументированному, логически выстроенному доказательству своих идей и взглядов;
- получение обучающимися разнообразной информации от собеседников, повышение их компетентности, проверка и уточнение их представления и взглядов на обсуждаемую проблему;
- применение обучающимися имеющихся знаний в процессе совместного решения профессиональных задач.

Методика проведения:

Первый этап «введение в дискуссию»:

- формулирование проблемы и целей дискуссии;
 - назначение секретаря дискуссии, его инструктаж по выполняемым функциям;
 - объявление критерий оценки;
 - создание мотивации к обсуждению – определение значимости проблемы, указание на нерешенность и противоречивость вопроса и т.д.
 - установление регламента дискуссии и ее основных этапов;
 - совместная выработка правил дискуссии;
 - выяснение однозначности понимания темы дискуссии, используемых в ней терминов, понятий.
- Приемы введения в дискуссию:
- предъявление проблемной ситуации;
 - демонстрация видеосюжета;

- демонстрация материалов (статей, документов);
- ролевое проигрывание проблемной ситуации;
- анализ противоречивых высказываний – столкновение противоположных точек зрения на обсуждаемую проблему;
- постановка проблемных вопросов;
- альтернативный выбор (участникам предлагается выбрать одну из нескольких точек зрения или способов решения проблемы).

Второй этап «обсуждение проблемы»:

Обмен участниками мнениями по каждому вопросу. Цель этапа – собрать максимум мнений, идей, предложений, соотнося их друг с другом;

Обязанности преподавателя:

- следить за соблюдением регламента;
- обеспечить каждому возможность высказаться, поддерживать и стимулировать работу наименее активных участников с помощью вопросов («А как вы считаете?», «Вы удовлетворены таким объяснением?», «Вы согласны с данной точкой зрения?», «Нам очень бы хотелось услышать ваше мнение» и т.д.);
- не допускать отклонений от темы дискуссии;
- предупреждать переход дискуссии в спор ради спора;
- следить за тем, чтобы дискуссия не переходила на уровень межличностного противостояния и конфликта;
- стимулировать активность участников в случае спада дискуссии.

Приемы, повышающие эффективность группового обсуждения:

- уточняющие вопросы побуждают четче оформлять и аргументировать мысли («Что вы имеете в виду, когда говорите, что...?», «Как вы докажете, что это верно?»);
- парафраз – повторение ведущим высказывания, чтобы стимулировать переосмысление и уточнение сказанного («Вы говорите, что...?», «Я так вас понял?»);
- демонстрация непонимания – побуждение учащихся повторить, уточнить суждение («Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду. Уточните, пожалуйста»);
- «Сомнение» – позволяет отсеивать слабые и непродуманные высказывания («Так ли это?», «Вы уверены в том, что говорите?»);
- «Альтернатива» – ведущий предлагает другую точку зрения, акцентирует внимание на противоположном подходе;
- «Доведение до абсурда» – ведущий соглашается с высказанным утверждением, а затем делает из него абсурдные выводы;
- «Задевающее утверждение» – ведущий высказывает суждение, заведомо зная, что оно вызовет резкую реакцию и несогласие участников, стремление опровергнуть данное суждение и изложить свою точку зрения;
- «Нет-стратегия» – ведущий отрицает высказывания участников, не обосновывая свое отрицание («Этого не может быть»).

Третий этап, «подведение итогов обсуждения»:

- выработка обучающимися согласованного мнения и принятие группового решения;
- обозначение преподавателем аспектов позиционного противостояния и точек соприкосновения в ситуации, когда дискуссия не привела к полному согласованию позиций обучающихся. Настрой обучающихся на дальнейшее осмысление проблемы и поиск путей ее решения;
- совместная оценка эффективности дискуссии в решении обсуждаемой проблемы и в достижении педагогических целей, позитивного вклада каждого в общую работу;
- оценка преподавателем участников дискуссии по материалам, подготовленным секретарем.

Критерии оценки: секретарь дискуссии – 0,5-1,5 баллов; подготовка вопросов на дискуссию (не менее трех вопросов) – 0,5-1,5 баллов, ответы на вопросы в течение дискуссии (не менее трех вопросов) – 0,5-1,5 баллов.

Темы или вопросы для дискуссии выбираются преподавателем из п. 2.1.1 «Примерный перечень вопросов к зачету», 2.2.2 «Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение».

2.3.9. Методика проведения контрольного опроса

Контрольный опрос позволяет проверить качество знаний обучающихся по отдельным вопросам или темам курса. Такой опрос может быть проведен в устной или письменной форме.

Преимущества письменного контрольного опроса:

- нет давления авторитета преподавателя, обучающийся свободен в выборе алгоритма действий. Поэтому письменный опрос считается более объективным;
- охватывает всех (или многих) обучающихся;
- обеспечивает всестороннюю, глубокую проверку знаний, умений и навыков;
- позволяет проверять не только теоретические знания, но и практические навыки обучающихся;
- у преподавателя есть возможность быстро проверить работы (по ключам) и выставить баллы за работу.

Недостатки письменного контрольного опроса:

- требует тщательной подготовки;
- дает преподавателю меньше возможностей вариации заданий;
- предполагает затрату времени на проверку ответов.

По продолжительности письменный контрольный опрос может быть кратковременными (7 – 15 мин.), когда проверяется усвоение небольшого объема учебного материала, и более длительным, но не более одного академического часа.

Устный контрольный опрос позволяет не только опрашивать и контролировать знания обучающихся, но и сразу же поправлять, повторять и закреплять знания, умения и навыки. Он может проводиться в двух формах:

- фронтальный опрос (охватывает сразу несколько студентов или всю группу);
- индивидуальный опрос (позволяет сконцентрировать внимание на одном студенте).

Методика проведения:

Устный контрольный опрос проводится на практическом (семинарском) занятии и по времени может быть как кратковременным (10 – 20 мин.), так и более длительным.

Письменный контрольный опрос используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий). Такой опрос является более лояльным, чем устный, так как дает обучающимся время сосредоточиться, менять порядок заданий (например, начать отвечать с более легких вопросов).

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять экономические категории и экономические законы в конкретных ситуациях.

Оценка ответа должен учитывать следующие его качества.

1. Правильность ответа по содержанию (учитывается количество и характер ошибок при ответе).
2. Полнота и глубина ответа.
3. Сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала).
4. Логика изложения материала (учитывается умение строить целостное, последовательное изложение, грамотно использовать экономическую терминологию).
5. Рациональность использованных приемов и способов решения поставленной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели).
6. Своевременность и эффективность использования метода графических построений при ответе.
7. Использование дополнительного материала (приветствуется, но не обязательно для всех студентов).
8. Рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется

затянутость выполнения задания во времени).

Критерии оценки: участие в контрольном опросе – 0,5 – 1 балл.

Вопросы для контрольного опроса выбираются преподавателем из п. 2.2.1. «Примерный перечень вопросов к зачету», п. 2.3.2. «Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение» и плана проведения практических (семинарских) занятий, приведенных в методических указаниях для обучающихся по подготовке к практическим (семинарским) занятиям (Приложения 1 к рабочей программе дисциплины).

2.3.10 Методика проведения тестирования

Тестовая проверка знаний обучающихся применяется в комплексе с другими формами контроля. Лучше всего тестирование проводить после изучения крупных тем. Эффективность тестовых проверок высока, поскольку обучающиеся знают, что вариантов много и поэтому списывание проблематично. Кроме того, вопросы охватывают весь изученный по теме материал, и учить приходится все. Это стимулирует обучающихся, они знают, что в конце больших тем будет тестовая проверка, и заранее к ней готовятся.

От других методов контроля тесты отличаются тем, что:

- предполагают стандартизованную, выверенную процедуру сбора и обработки данных, а также их интерпретацию;
- позволяют проверить знания обучающихся по широкому спектру вопросов курса;
- сокращают временные затраты на проверку знаний;
- практически исключают субъективизм преподавателя, как в процессе контроля, так и в процессе оценки.

Тематические тесты составляются преподавателем на основе лекционного материала и рекомендованного учебника. Тестами можно пользоваться при изучении данного курса по учебникам других авторов.

Методика проведения:

1. Для проведения тестирования необходимо размножить все варианты теста таким образом, чтобы их хватило на всю группу.
2. Необходимо помнить, что, кроме времени работы с тестом, нужно еще не менее 5 минут на подготовительный этап.
3. Тестирование может быть проведено как в начале, так и в конце практического (семинарского) занятия.
4. При тестировании на столах у обучающихся не должно быть ничего лишнего, только ручка и лист бумаги.
5. Тесты раздаются таким образом, чтобы у рядом сидящих не было одинаковых вариантов.
6. Получив тест, обучающийся должен проставить на своем листе ответов номер варианта.

Тестирование может быть проведено в компьютерном классе. В этом случае преподаватель заранее готовит электронную версию тестов.

При подготовке тестов очень важным является выбор типа и вида тестового задания. Наиболее распространенными являются тестовые задания закрытого типа (каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных) и тестовые задания открытого типа (на каждый вопрос испытуемый должен предложить свой ответ: дописать слово, словосочетание, предложение, знак, формулу и т. д.). Чем глубже и полнее отражается в тестовых заданиях содержание учебной дисциплины, которое соответствует материалам прочитанных лекций или рекомендуемых учебников, тем увереннее можно судить о надежности и выборке тестовых заданий, которые и являются показателями качества теста.

Тестовые материалы для проверки первоначальных знаний у обучающихся позволяют выявить степень владения базовыми знаниями, необходимыми для начала обучения, и определить уровень владения новым материалом до начала его изучения в аудитории. Целью

текущего контроля знаний студентов является проверка и систематическая оценка знаний по небольшим единицам учебного материала, выявление пробелов в знаниях по изученным темам и разделам дисциплины. Обычно тестовые материалы текущего контроля содержат задания, расположенные по нарастанию трудности, чтобы выявить первые же проблемы в усвоении учебного материала.

Каким бы емким ни было тестирование, по времени оно должно уложиться в одно практическое (семинарское) занятие.

Критерии оценки: выполнение тестового задания – 0,5 – 1 балл.

2.3.11 Методика организации работы в малых группах

Цель: проверка уровня освоения ранее изученного материала и формирование навыков работы в малых группах.

Задачи:

- активизация познавательной деятельности обучающихся;
- развитие навыков самостоятельной профессиональной деятельности: определение ведущих и промежуточных задач, выбор оптимального пути, умение предусматривать последствия своего выбора, объективно оценивать его.
- развитие умений успешного общения (умение слушать и слышать друг друга, выстраивать диалог, задавать вопросы на понимание и т.д.).
- совершенствование межличностных отношений в коллективе.

Методика проведения:

Первый этап «подготовка задания для работы в малых группах». Задания для работы в малых группах разрабатываются либо преподавателем, либо преподавателем совместно с обучающимися.

Второй этап «организационный»:

- объявление темы и цели работы в малых группах;
- объяснение задания для работы в малых группах;
- объявление критериев оценки;
- деление обучающихся на группы;
- назначение ролей в группах.

Третий этап «выполнение задания в группе»:

- высказывание обучающимися мнений по выполнению задания;
- обсуждение результатов и методики выполнения задания обучающимися и принятие плана хода выполнения задания;
- написание протокола малой группы по планированию деятельности при выполнении задания. Протокол должен содержать цель, задачи, методы, назначение ролей и норму времени выполнения задания;
- выполнение задания;
- подготовка отчета по проведенной работе. Отчет должен содержать описание цели, задач, методики выполнения задания, результаты, доказательства и выводы по выполненному заданию, ответственных по ролям и описание выполненных ими функций;

Третий этап «подведение итогов работы в малых группах»:

- выступление докладчика с отчетом по работе в малых группах. При докладе отчета следует использовать мультимедийные презентации;
- оценка преподавателем обучающихся.

Критерии оценки: подготовка материалов для занятия – 0,5 баллов; доклад о результатах работы в малых группах – 0,5 – 1 балл; активная работа в малых группах – 0,5 – 1 балл.

Задания для работы в малых группах выбираются преподавателем из п. 2.3.4. «Примерные практические задания».

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине

3.1 Балльно-рейтинговая система оценки успеваемости по дисциплине

В целях оперативного контроля уровня усвоения материала учебной дисциплины и стимулирования активной учебной деятельности студентов (очной формы обучения) используется *балльно-рейтинговая система оценки успеваемости*.

Каждый семестр разбит на 2 раздела, каждый из которых заканчивается контрольной работой.

Балльно-рейтинговая система по дисциплине:

Виды контроля	Максимальная сумма баллов на выполнение одного вида задания	Всего возможных за семестр работ	Итого максимальная сумма баллов
Присутствие на занятиях	0,2	27	5
Работа на практических (семинарских) занятиях	1,12	18	20
Кр	5,0	2	10
СРС,			25
в т.ч.:			
решение задач	2	8	16
контроль СРС (контрольные опросы, тестирование, собеседование)	1,0	9	9
Итого за семестр	-	-	60
Зачет	40,0	1	40
Итого по дисциплине	-	-	100

Для получения допуска к зачету по дисциплине студент должен набрать в семестре не менее 30 баллов.

Балльно-рейтинговая система по дисциплине предусматривает поощрение студентов за работу в семестре проставлением «премиальных» баллов.

Нормы выставления дополнительных баллов:

Виды работ	Максимальная сумма баллов
Решение дополнительных задач	5
Участие в олимпиадах, конкурсах, конференциях в рамках предмета дисциплины	5
Итого	10

При подготовке к зачету студент внимательно просматривает примерный перечень вопросов к зачету.

Основой для сдачи зачета студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информации полученной в результате самостоятельной

работы и получение практических навыков при выполнении практических заданий в течение семестра.

На зачете студент получает тестовое задание, включающее теоретические вопросы и практическое задание.

На решение тестового задания предоставляется 40 мин.

Максимальное количество баллов, которое можно получить за тестовое задание составляет 40 баллов.