

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ**

Направление подготовки: 38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность (профиль): «Электронный бизнес»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: очная форма - 4 года, заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)	
	Очная форма	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	38(1,06)	20(0,56)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	34(0,94)	14(0,39)
• лекции	16(0,44)	6(0,17)
• практические	18(0,5)	8(0,22)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2(0,06)	4(0,11)
Промежуточная аттестация (курсовая работа)	2(0,06)	2(0,06)
2. Самостоятельная работа студента, всего	83(2,31)	117(3,25)
• курсовая работа (проект)	18(0,5)	18(0,5)
• др. формы самостоятельной работы	65(1,81)	99(2,75)
3. Промежуточная аттестация: зачет, экзамен	23(0,64)	7(0,19)
Итого	144(4)	144(4)

Игнатъев В.Г., Шарнина Н.М. Моделирование бизнес-процессов: Рабочая программа учебной дисциплины (модуля). - Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 74 с.

Рабочая программа по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов» по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика», направленность «Электронный бизнес» составлена Игнатъевым В.Г., Шарниной Н.М., доцентами кафедры экономики и инноватики Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Бизнес-информатика», утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации от «11» августа 2016 г. № 1002, и учебными планами по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, направленность (профиль) «Электронный бизнес» (год начала подготовки -2018).

Рабочая программа:

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением кафедры экономики и инноватики Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации «19» мая 2018 г., протокол № 15.

**одобрена** Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол № 5.

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол № 7.

© АНОО ВО ЦС РФ  
«Российский университет  
кооперации» Казанский  
кооперативный институт  
(филиал), 2018  
© Игнатъев В.Г., Шарнина  
Н.М., 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля).....	5
2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы .....	5
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).....	5
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы .....	7
5. Содержание дисциплины (модуля).....	7
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля).....	7
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями) .....	10
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий.....	10
6. Лабораторный практикум .....	11
7. Практические занятия (семинары) .....	11
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ).....	13
9. Самостоятельная работа студента.....	15
10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	15
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	16
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	16
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	17
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	17
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	18
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии.....	19
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>20</b>
1. Паспорт фонда оценочных средств.....	21
1.1 Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины.....	21
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций: .....	21
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции.....	22
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания .....	24
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации. ....	28
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации .....	28
2.2 Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации...35	35
Комплект тестовых заданий для проведения зачета/экзамена по дисциплине .....	39
2.3. Критерии оценки для проведения зачета/экзамена по дисциплине .....	42
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине.....	43
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>45</b>
1. Материалы для текущего контроля .....	46
<b>КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ.....</b>	<b>46</b>
<b>ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ .....</b>	<b>52</b>
<b>КЕЙС-ЗАДАЧ .....</b>	<b>56</b>
<b>ДЕЛОВАЯ (РОЛЕВАЯ) ИГРА.....</b>	<b>58</b>
<b>ПЕРЕЧЕНЬ ДИСКУССИОННЫХ ТЕМ ДЛЯ КРУГЛОГО СТОЛА .....</b>	<b>60</b>

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ .....	62
ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМОВ, СОБЕСЕДОВАНИЯ.....	64
2. Материалы для проведения текущей аттестации.....	67
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1 .....	67
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 .....	71
(в форме контрольной работы).....	71

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)**

Цель освоения учебной дисциплины состоит в том, чтобы дать студенту представление о моделировании бизнес-процессов предприятия, его управляющих функциях, методах и методологиях моделирования, построении организационной и функциональной модели, изучение способов систематизации и получение результатов моделирования в случае внесения корректировок в систему управления.

Задачи освоения дисциплины:

- изучение теоретических положений моделирования бизнес-процессов предприятия;
- ознакомление с управляющими функциями, методами и методологией моделирования;
- получение знаний об основных методах и принципах моделирования крупных систем;
- приобретение практических навыков ведения формализации и алгоритмизации, возможности реализации моделей с использованием программно-технических средств современных ЭВМ;
- приобретение практических навыков по проведению рационального выбора ИС и ИКТ для управления бизнесом;
- методами проектирования, внедрения и организации эксплуатации ИС и ИКТ.

## **2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы**

Дисциплина относится к базовой части дисциплин блока Б1 «Дисциплины (модули)»

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Теоретические основы информатики (ОПК-3)

Программирование (ОПК-3; ПК-18)

## **3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)**

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОПК-1 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;

ПК-12 - умение выполнять технико-экономическое обоснование проектов по совершенствованию и регламентацию бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия

ПК-19 - умение готовить научно-технические отчеты, презентации, научные публикации по результатам выполненных исследований

В результате изучения дисциплины студент должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ОПК-1	Знать основные источники информации для решения задач профессиональной сферы деятельности;	Доклад
	Уметь применять стандартное программное обеспечение при решении профессиональных задач;	Кейс-задачи Практические задачи Дискуссия
	Владеть навыками применения специализированного программного обеспечения и баз данных при решении профессиональных задач с учетом основных требований информационной безопасности	Контрольная работа Деловая (ролевая) игра Коллоквиум/ собеседование
ПК-12	Знать технологии канонического, автоматизированного и типового проектирования ИС технологии моделирования бизнес процессов и ИТ инфраструктуры предприятий	Доклад
	Уметь выполнять технико-экономического обоснования проектов в соответствии с ГОСТ	Кейс-задачи Практические задачи Дискуссия
	Владеть навыками выполнения технико-экономического обоснования проектов, навыками работы с инструментальными средствами, реализующими методологию и методы моделирования бизнес процессов и данных	Контрольная работа Деловая (ролевая) игра Коллоквиум/ собеседование
ПК-19	Знать принципы построения научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований	Доклад
	Уметь готовить научно-технические отчеты, презентации, научные публикации по результатам выполненных исследований	Кейс-задачи Практические задачи Дискуссия
	Владеть приемами написания научно-технических отчетов и подготовки, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований	Контрольная работа Деловая (ролевая) игра Коллоквиум/ собеседование

#### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

##### *очная форма обучения*

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По семестрам
		5
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	38	38
Аудиторные занятия всего, в том числе:	34	34
Лекции	16	16
Практические занятия	18	18
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
Промежуточная аттестация (курсовая работа)	2	2
1. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	83	83
Курсовая работа	18	18
Другие виды самостоятельной работы:	65	65
Вид промежуточной аттестации - экзамен	23	23
ИТОГО:	часов	144
Общая трудоемкость	зач. ед.	4

##### *заочная форма обучения*

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
		3
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	20	20
Аудиторные занятия всего, в том числе:	14	14
Лекции	6	6
Практические занятия	8	8
Промежуточная аттестация (контактная работа)	4	4
Промежуточная аттестация (курсовая работа)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	117	117
Курсовая работа	18	18
Другие виды самостоятельной работы	99	99
Вид промежуточной аттестации – зачет, экзамен	7	7
ИТОГО:	часов	144
Общая трудоемкость	зач. ед.	4

#### 5. Содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

##### **Тема 1. Сущность бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов**

Значение термина «моделирование». Определения «бизнес-процесса». Модель бизнес-процесса. Подходы к построению и отображению моделей бизнес-процессов.

Простая и подробная классификация бизнес-процессов. Основные бизнес-процессы. Сопутствующие бизнес-процессы. Вспомогательные бизнес-процессы. Обеспечивающие бизнес-процессы. Бизнес-процессы

управления. Бизнес-процессы развития.

## **Тема 2. Проведение и организация совершенствования бизнес-процесса**

Внутренние и внешние причины совершенствования. Общая модель совершенствования Х.Бредрупа. Модель совершенствования показателей. Цикл Э.Деминга.

Организация улучшений. Роль команды при организации совершенствования.

## **Тема 3. Документирование бизнес-процесса. Измерение показателей**

Идентификация бизнес-процессов. Картирование взаимосвязей. Блок-схема процесса. Межфункциональная блок-схема. Многоуровневая блок-схема. Процесс составления блок-схемы.

Владелец процесса. Измерение показателей. Роль и значение измерения показателей. Виды мер для показателей. Состав приборной панели.

## **Тема 4. Самооценка и улучшения. Инструменты совершенствования бизнес-процессов**

Определение понятия самооценки. Разработка системы самооценки предприятия. Интерпретация результатов измерений. Анализ трендов. Диаграмма-"паутина". Матрица показателей. Тестирование критериев. Планирование улучшений с помощью метода структурирования качества. Теоретические основы метода структурирования функций качества. Метод структурирования функций качества как инструмент совершенствования

Инструменты совершенствования. Классификация инструментов совершенствования. Основное назначение инструментов. Масштаб перемен. Потребности во времени и ресурсах. Источник импульсов к совершенствованию. Организационные методы.

## **Тема 5. Методы для уяснения сути проблемы. Инструменты анализа проблемы**

Выявление критического инцидента. Контрольный листок. Диаграмма Парето. Инструменты анализа проблемы. Исследование и анализ рынка ИС и ИКТ. Выбор рациональных ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом.

Диаграмма причин и результатов. Диаграмма "рыбий скелет". Карта процесса. Анализ коренной причины. График. (Поле корреляции. Диаграмма рассеивания). Гистограмма. Построение гистограммы. Интерпретация гистограммы. Граф связей. Качественный граф связей. Количественный граф связей. Матричная диаграмма.

## **Тема 6. Методы генерации идей и достижения консенсуса**

Метод мозгового штурма. Письменные варианты метода мозгового штурма.

Метод анкетирования Кроуфорда. Метод номинальных групп. Диаграмма сродства.

### **Тема 7. Организационные инструменты совершенствования**

Упрощение. Исключение бюрократии. Устранение излишков. Анализ добавленной ценности. Сокращение времени цикла.

Идеализация. Метод структурирования. Метод структурирования качества как инструмент для совершенствования процессов. Анализ рабочих ячеек.

Статистическое управление процессами (СУП). Контрольная карта. Определение вариации. Основы статистики. Типы контрольных карт. Построение контрольных карт. Интерпретация контрольных карт. Воспроизводимость процесса. Реинжиниринг (перестройка) бизнес-процесса. Процесс проведения РБП.

Планирование. Реинжиниринг. Преобразование. Внедрение. Бенчмаркинг. Определения бенчмаркинга. Этические и правовые аспекты бенчмаркинга. Результаты, достигаемые с использованием бенчмаркинга. Проведение исследования методом бенчмаркинга.

### **Тема 8. Методики анализа бизнес-процессов**

Классификация видов анализ бизнес-процессов. SWOT-анализ процесса. Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей. Ранжирование процессов на основе субъективной оценки.

Анализ процесса по отношению к типовым требованиям. Цикл PDCA. Функции цикла управления. Визуальный анализ графических схем процесса. Анализ потребности во входах/анализ потребности в выходах. Анализ неиспользуемых выходов. Анализ дублирования функций процесса.

Измерение и анализ показателей процесса. Показатели процесса. Показатели продукта процесса. Показатели удовлетворенности клиентов процесса. Показатели времени выполнения процесса. Технические показатели процесса. Показатели стоимости процесса.

### **Тема 9. Контроллинг и мониторинг процессов**

Необходимость управления процессами. Контроллинг процессов. Определение показателей результативности и «точек контроля» в процессах. Мониторинг показателей результативности. Анализ результатов мониторинга. Сравнение фактических и плановых показателей и нахождение причин отклонений.

Внедрение процессного управления через автоматизацию процессов. Контроль процессов с помощью информационных систем. Группы пользователей информации по процессам. Требования к системам контроллинга бизнес-процессов.

## 5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)

Дисциплина «Моделирование бизнес-процессов» формирует компетенции ОПК-1; ПК-12; ПК-19, необходимые в дальнейшем для формирования ПК-14 компетенции.

## 5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий

### *очная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Сущность бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов.	1	2	6	9
2	Проведение и организация совершенствования бизнес-процесса.	1	2	7	10
3	Документирование бизнес-процесса. Измерение показателей.	2	2	6	10
4	Самооценка и улучшения. Инструменты совершенствования бизнес-процессов.	2	2	6	10
5	Методы для уяснения сути проблемы. Инструменты анализа проблемы.	2	2	6	10
6	Методы генерации идей и достижения консенсуса.	2	2	6	10
7	Организационные инструменты совершенствования.	2	2	8	12
8	Методики анализа бизнес-процессов.	2	2	10	14
9	Контроллинг и мониторинг процессов.	2	2	10	14
	Подготовка к курсовой работе			18	18
	<b>Итого</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>83</b>	<b>117</b>

### *заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Сущность бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов.	2	1	11	14
2	Проведение и организация совершенствования бизнес-процесса.	2	1	11	14
3	Документирование бизнес-процесса. Измерение показателей.	-	2	10	12
4	Самооценка и улучшения. Инструменты совершенствования бизнес-процессов.	-	-	10	10
5	Методы для уяснения сути проблемы. Инструменты анализа проблемы.	-	-	10	10
6	Методы генерации идей и достижения консенсуса.	-	2	10	12
7	Организационные инструменты совершенствования.	-	-	10	10

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
8	Методики анализа бизнес-процессов.	2	2	12	16
9	Контроллинг и мониторинг процессов.	-	-	15	15
	Подготовка к курсовой работе			18	18
	<b>Итого</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>117</b>	<b>131</b>

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебными планами.

## 7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

### *очная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час.)
1.	Сущность бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов.	Модель бизнес-процесса. Подходы к построению и отображению моделей бизнес-процессов. Простая и подробная классификация бизнес-процессов. Основные бизнес-процессы. Бизнес-процессы управления. Бизнес-процессы развития.	2
2.	Проведение и организация совершенствования бизнес-процесса.	Внутренние и внешние причины совершенствования. Общая модель совершенствования Х. Бредрупа. Модель совершенствования показателей. Цикл Э. Деминга. Организация улучшений. Роль команды при организации совершенствования.	2
3.	Документирование бизнес-процесса. Измерение показателей.	Идентификация бизнес-процессов. Картирование взаимосвязей. Блок-схема процесса. Многоуровневая блок-схема. Процесс составления блок-схемы. Владелец процесса. Измерение показателей. Роль и значение измерения показателей. Виды мер для показателей. Состав приборной панели.	2
4.	Самооценка и улучшения. Инструменты совершенствования бизнес-процессов.	Интерпретация результатов измерений. Анализ трендов. Диаграмма -"паутина". Инструменты совершенствования. Классификация инструментов совершенствования. Потребности во времени и ресурсах. Источник импульсов к совершенствованию. Организационные методы.	2
5.	Методы для уяснения сути проблемы. Инструменты анализа проблемы.	Диаграмма Парето. Исследование и анализ рынка ИС и ИКТ. Выбор рациональных ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом. Диаграмма причин и результатов. Диаграмма "рыбий скелет". Карта процесса. Анализ коренной причины. Матричная диаграмма.	2

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час.)
6.	Методы генерации идей и достижения консенсуса.	Метод мозгового штурма. Письменные варианты метода мозгового штурма. Метод анкетирования Кроуфорда. Метод номинальных групп. Диаграмма сродства.	2
7.	Организационные инструменты совершенствования.	Статистическое управление процессами (СУП). Построение контрольных карт. Интерпретация контрольных карт. Воспроизводимость процесса. Реинжиниринг (перестройка) бизнес-процесса. Процесс проведения РБП. Планирование. Реинжиниринг. Преобразование. Внедрение. Бенчмаркинг. Проведение исследования методом бенчмаркинга.	2
8.	Методики анализа бизнес-процессов.	Классификация видов анализ бизнес-процессов. Анализ процесса по отношению к типовым требованиям. Цикл PDCA. Функции цикла управления. Визуальный анализ графических схем процесса. Анализ потребности во входах/анализ потребности в выходах. Измерение и анализ показателей процесса. Показатели процесса.	2
9	Контроллинг и мониторинг процессов.	Контроллинг процессов. Мониторинг показателей результативности. Анализ результатов мониторинга. Контроль процессов с помощью информационных систем. Группы пользователей информации по процессам. Требования к системам контроллинга бизнес-процессов. Программный продукт ARIS Process Performance Manager (PPM).	2
<b>Итого</b>			<b>18</b>

### *заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час.)
1.	Сущность бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов.	Модель бизнес-процесса. Подходы к построению и отображению моделей бизнес-процессов. Простая и подробная классификация бизнес-процессов. Основные бизнес-процессы. Бизнес-процессы управления. Бизнес-процессы развития.	1
2.	Проведение и организация совершенствования бизнес-процесса.	Внутренние и внешние причины совершенствования. Общая модель совершенствования Х. Бредрупа. Модель совершенствования показателей. Цикл Э. Деминга. Организация улучшений. Роль команды при организации совершенствования.	1
3.	Документирование бизнес-процесса. Измерение показателей.	Идентификация бизнес-процессов. Картирование взаимосвязей. Блок-схема процесса. Многоуровневая блок-схема. Процесс составления блок-схемы. Владелец процесса. Измерение показателей. Роль и значение измерения показателей. Виды мер для показателей. Состав приборной панели.	2

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час.)
4.	Методы генерации идей и достижения консенсуса.	Метод мозгового штурма. Письменные варианты метода мозгового штурма. Метод анкетирования Кроуфорда. Метод номинальных групп. Диаграмма сродства.	2
5.	Методики анализа бизнес-процессов.	Классификация видов анализ бизнес-процессов. Анализ процесса по отношению к типовым требованиям. Цикл PDCA. Функции цикла управления. Визуальный анализ графических схем процесса. Анализ потребности во входах/анализ потребности в выходах. Измерение и анализ показателей процесса. Показатели процесса.	2
<b>Итого</b>			<b>8</b>

## 8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

1. Анализ методологии моделирования бизнес-процессов и инструментов их реализации
2. Анализ практики управления портфелем проектов на предприятии
3. Визуальное и имитационное моделирование бизнес-процессов
4. Влияние специфики проекта на выбор организационно-правовой формы и системы налогообложения
5. Информационные системы поддержки новых бизнес-процессов
6. Информационные технологии в реинжиниринге бизнес-процессов
7. Консалтинг при проектировании бизнес процессов
8. Контроллинг в системе бизнес-планирования
9. Методы анализа проекта на основе компьютерного моделирования
10. Методики регламентации бизнес-процессов
11. Моделирование бизнес-процессов предприятия на основе системного подхода
12. Обоснование выбора методологии моделирования бизнес-процессов
13. Объектно-ориентированное моделирование бизнес-процессов
14. Оптимизация бизнес процессов на этапе планирования
15. Организационные особенности реализации крупных проектов на территории России
16. Основные концепции улучшения бизнес-процессов
17. Особенности моделирования информационных процессов
18. Особенности организации реинжиниринга бизнес-процессов на российских предприятиях
19. Планирование как инструмент управления бизнес-процессами
20. Построение бизнес-процессов, обеспечивающих минимизацию стоимости изготовления изделия
21. Построение статической объектно-ориентированной модели предметной области при проектировании бизнес процессов

22. Применение методологии SADT в моделировании бизнес – процессов
23. Применение реинжиниринга бизнес-процессов в российских условиях
24. Принципы построения, структура и технология использования CASE-средств для анализа бизнес-процессов
25. Проектирование бизнес-процессов на предприятии гостиничного сервиса
26. Проектирование бизнес-процессов на предприятии общественного питания
27. Проектирование бизнес-процессов на предприятии торговли
28. Проектирование бизнес-процессов на предприятиях сервиса и обслуживания
29. Проектирование логистических бизнес-процессов в организации
30. Проектирование маркетинговых бизнес-процессов в организации
31. Проектирование организационной структуры предприятия
32. Проектирование системы управления развитием бизнеса и повышение конкурентоспособности предприятий
33. Проектирование стратегических бизнес-процессов инвестиционного предприятия
34. Проектирование финансовых бизнес-процессов инвестиционного предприятия
35. Производственная система как объект проектирования
36. Процессный подход при проектировании бизнес процессов
37. Разработка алгоритма и программы визуализации моделей бизнес-процессов
38. Разработка и внедрение системы управления бизнес-процессами
39. Разработка систем сбалансированных показателей деятельности предприятия в основных направлениях
40. Разработка целевой системы бизнес-процессов для предприятия
41. Реинжиниринг бизнес-процессов предприятия
42. Стоимостный анализ организации бизнес-процессов
43. Структурный анализ бизнес-процессов
44. Управление бизнес-процессами при организации нового производства
45. Управление бизнес-процессами с учетом принципов концепции устойчивого развития
46. Управление персоналом в процессе моделирования бизнес-процессов
47. Управление портфелем бизнес-процессов в условиях неопределенности
48. Управление рисками проектов на предприятии
49. Финансовое моделирование бизнес-процессов организации
50. Финансовый анализ в управлении бизнес-процессами организации

## 9. Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы студента	Оценочное средство
1	Сущность бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов.	Домашнее задание/ Конспект темы	Коллоквиум, собеседование
2	Проведение и организация совершенствования бизнес-процесса.	Домашнее задание/ тестирование	Кейс-задача
3	Документирование бизнес-процесса. Измерение показателей.	Домашнее задание/ задачи	Практические задачи
4	Самооценка и улучшения. Инструменты совершенствования бизнес-процессов.	Домашнее задание/ доклад	Доклад
5	Методы для уяснения сути проблемы. Инструменты анализа проблемы.	Домашнее задание/ доклад	Доклад
6	Методы генерации идей и достижения консенсуса.	Домашнее задание/ Конспект темы	Кейс-задача
7	Организационные инструменты совершенствования.	Домашнее задание/ тестирование	Коллоквиум, собеседование
8	Методики анализа бизнес-процессов.	Домашнее задание/ задачи	Задача
9	Контроллинг и мониторинг процессов.	Домашнее задание/ конспект темы	Контрольная работа

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

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы по дисциплине используется следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература

1. Моделирование бизнес-процессов : Конспект лекций / Золотухина Е.Б., Красникова С.А., Вишня А.С. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 79 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/767202>

2. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 319 с. - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/489829>

3. Имитационное моделирование экономических процессов: Учебное пособие / Н.Н. Лычкина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 254 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/429005>

б) дополнительная литература

1. Моделирование экономических систем и процессов: Учебное пособие / М.П. Власов, П.Д. Шимко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/344989>

## **11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

а) нормативные документы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 23.06.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

2. Об электронной подписи [Электронный ресурс]: Федеральный Закон от 6.04.2011 г. №63-ФЗ (ред. от 12.03.2014 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Версия Проф. – Последнее обновление 29.04.2014.

б) основная литература

1. Моделирование бизнес-процессов : Конспект лекций / Золотухина Е.Б., Красникова С.А., Вишня А.С. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 79 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/767202>

2. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 319 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/489829>

3. Имитационное моделирование экономических процессов: Учебное пособие / Н.Н. Лычкина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 254 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/429005>

в) дополнительная литература

1. Моделирование экономических систем и процессов: Учебное пособие / М.П. Власов, П.Д. Шимко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/344989>

## **12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com

– <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

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

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
  - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
  - b. Windows 8
2. Система тестирования INDIGO.
3. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
4. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО
5. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
6. Антиплагиат.ВУЗ

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

**14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

## **15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Дисциплина «Моделирование бизнес-процессов» состоит из 9 тем и изучается на лекциях, лабораторных занятиях и при самостоятельной работе обучающихся.

Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы дисциплины. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков принятия со студентами проводятся лабораторные занятия. В ходе лабораторных занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы методов моделирования бизнес-процессов, решаются практические задачи на разработку и обоснование стратегических решений по моделированию бизнес-процессов, проводятся тестирования по результатам изучения тем.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов лабораторных занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и лабораторных занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к зачету/экзамену по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

## 16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

а) для текущей успеваемости: контрольная работа, практические задачи, кейс-задачи, деловая (ролевая) игра, дискуссия, доклад, коллоквиум/собеседование;

б) для самоконтроля обучающихся: тесты;

в) для промежуточной аттестации: вопросы для зачета/экзамена, практические задания

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов» используются следующие образовательные технологии:

1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;

2) проведение практико-ориентированных занятий.

№	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Лаборат.	Лекция	Лаборат.
1	Тема 2. Проведение и организация совершенствования бизнес-процесса. Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения) - дискуссия - кейс-задача	-	2	1	-
2	Тема 6. Методы генерации идей и достижения консенсуса. Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения) - дискуссия - кейс-задача	2	2	-	2
3.	Тема 8. Методики анализа бизнес-процессов. Виды: Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения) - дискуссия - кейс-задача	2	2	-	2
	Итого:	4	6	1	4

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ**

Направление подготовки: 38.03.05 Бизнес-информатика  
Направленность: «Электронный бизнес»

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1 Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
ПК-12	умение выполнять технико-экономическое обоснование проектов по совершенствованию и регламентацию бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия
ПК-19	умение готовить научно-технические отчеты, презентации, научные публикации по результатам выполненных исследований

**1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций:**

***1.2.1 Компетенция ОПК-1 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):***

Базы данных  
Вычислительные системы, сети, телекоммуникации  
Архитектура электронного предприятия  
ИТ-инфраструктура предприятия  
Управление жизненным циклом информационных систем  
Информационная безопасность  
Разработка ИТ-сервисов предприятия  
Компьютерная графика и дизайн  
Учебная практика. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков проектной деятельности, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

***1.2.1 Компетенция ПК-12 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):***

Технико-экономическое обоснование проектов  
Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

***1.2.2 Компетенция ПК-19 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):***

Информационные системы управления производственной компанией  
Разработка ИТ-сервисов предприятия  
Иностранный язык профессиональный  
Производственная практика. Преддипломная практика

Учебная практика. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков проектной деятельности, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

### 1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№	Код контролируемой компетенции	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
1 2 3	ОПК-1 ПК-12 ПК-19	Тема 1. Сущность бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов. Тема 2. Проведение и организация совершенствования бизнес-процесса. Тема 3. Документирование бизнес-процесса. Измерение показателей. Тема 4. Самооценка и улучшения. Инструменты совершенствования бизнес-процессов. Тема 5. Методы для уяснения сути проблемы. Инструменты анализа проблемы. Тема 6. Методы генерации идей и достижения консенсуса. Тема 7. Организационные инструменты совершенствования. Тема 8. Методики анализа бизнес-процессов. Тема 9. Контроллинг и мониторинг процессов.	Контрольная работа Практические задачи Кейс-задачи Деловая (ролевая) игра Дискуссия Доклад Коллоквиум/ собеседование

### Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции (ОПК-1, ПК-12, ПК-19) определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

– степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах. Общее количество баллов (макс. - 15 б.) складывается из:

– 5 баллов (33,3% от общей оценки) за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»,

– 5 баллов (33,3% от общей оценки) за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»,

– 3 балла (20% оценки) за ответы на теоретические вопросы,

– 2 балла (13,3% оценки) за ответы на дополнительные вопросы.

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

#### 1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого :
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ОПК-1 ПК-12 ПК-19	Знает основные источники информации для решения задач профессиональной сферы деятельности; <hr/> <i>Доклад</i>	Верно, и в полном объеме знает основные источники информации для решения задач профессиональной сферы деятельности;	С незначительными замечаниями знает основные источники информации для решения задач профессиональной сферы деятельности;	На базовом уровне, с ошибками знает основные источники информации для решения задач профессиональной сферы деятельности;	Не знает основные источники информации для решения задач профессиональной сферы деятельности;	15
	Знает технологии канонического, автоматизированного и типового проектирования ИС технологии моделирования бизнес процессов и ИТ инфраструктуры предприятий <hr/> <i>Доклад</i>	Верно, и в полном объеме знает технологии канонического, автоматизированного и типового проектирования ИС технологии моделирования бизнес процессов и ИТ инфраструктуры предприятий	С незначительными замечаниями знает технологии канонического, автоматизированного и типового проектирования ИС технологии моделирования бизнес процессов и ИТ инфраструктуры предприятий	На базовом уровне, с ошибками знает технологии канонического, автоматизированного и типового проектирования ИС технологии моделирования бизнес процессов и ИТ инфраструктуры предприятий	Не знает технологии канонического, автоматизированного и типового проектирования ИС технологии моделирования бизнес процессов и ИТ инфраструктуры предприятий	
	Знает принципы построения научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований <hr/> <i>Доклад</i>	Верно, и в полном объеме знает принципы построения научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных	С незначительными замечаниями знает принципы построения научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных	На базовом уровне, с ошибками знает принципы построения научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований	Не знает принципы построения научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого :
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
		исследований	исследований			
<i>Практические показатели</i>						
ОПК-1 ПК-12 ПК-19	Умеет применять стандартное программное обеспечение при решении профессиональных задач; <hr/> <i>Практические задачи, кейс-задачи, дискуссия</i>	Верно, и в полном объеме может применять стандартное программное обеспечение при решении профессиональных задач;	С незначительными замечаниями может применять стандартное программное обеспечение при решении профессиональных задач;	На базовом уровне, с ошибками может применять стандартное программное обеспечение при решении профессиональных задач;	Не может применять стандартное программное обеспечение при решении профессиональных задач;	15
	Умеет выполнять технико-экономического обоснования проектов в соответствии с ГОСТ <hr/> <i>Практические задачи, кейс-задачи, дискуссия</i>	Верно, и в полном объеме может выполнять технико-экономического обоснования проектов в соответствии с ГОСТ	С незначительными замечаниями может выполнять технико-экономического обоснования проектов в соответствии с ГОСТ	На базовом уровне, с ошибками может выполнять технико-экономического обоснования проектов в соответствии с ГОСТ	Не может выполнять технико-экономического обоснования проектов в соответствии с ГОСТ	
	Умеет готовить научно-технические отчеты, презентации, научные публикации по результатам выполненных исследований <hr/> <i>Практические задачи, кейс-задачи, дискуссия</i>	Верно, и в полном объеме может готовить научно-технические отчеты, презентации, научные публикации по результатам выполненных исследований	С незначительными замечаниями может готовить научно-технические отчеты, презентации, научные публикации по результатам выполненных исследований	На базовом уровне, с ошибками может готовить научно-технические отчеты, презентации, научные публикации по результатам выполненных исследований	Не может готовить научно-технические отчеты, презентации, научные публикации по результатам выполненных исследований	
<i>Владеет</i>						
ОПК-1 ПК-12 ПК-19	Владеет навыками применения специализированного программного обеспечения и	Верно, и в полном объеме владеет навыками	С незначительными замечаниями владеет навыками	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками применения	Не владеет навыками применения специализированного	15

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого :
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
	баз данных при решении профессиональных задач с учетом основных требований информационной безопасности	применения специализированного программного обеспечения и баз данных при решении профессиональных задач с учетом основных требований информационной безопасности	применения специализированного программного обеспечения и баз данных при решении профессиональных задач с учетом основных требований информационной безопасности	специализированного программного обеспечения и баз данных при решении профессиональных задач с учетом основных требований информационной безопасности	программного обеспечения и баз данных при решении профессиональных задач с учетом основных требований информационной безопасности	
	Владеет навыками выполнения технико-экономического обоснования проектов, навыками работы с инструментальными средствами, реализующими методологию и методы моделирования бизнес процессов и данных  <i>Деловая (ролевая) игра, коллоквиум/собеседование, контрольная работа</i>	Верно, и в полном объеме владеет навыками выполнения технико-экономического обоснования проектов, навыками работы с инструментальными средствами, реализующими методологию и методы моделирования бизнес процессов и данных	С незначительными замечаниями владеет навыками выполнения технико-экономического обоснования проектов, навыками работы с инструментальными средствами, реализующими методологию и методы моделирования бизнес процессов и данных	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками выполнения технико-экономического обоснования проектов, навыками работы с инструментальными средствами, реализующими методологию и методы моделирования бизнес процессов и данных	Не владеет навыками выполнения технико-экономического обоснования проектов, навыками работы с инструментальными средствами, реализующими методологию и методы моделирования бизнес процессов и данных	
	Владеет приемами написания научно-технических отчетов и подготовки, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных	Верно, и в полном объеме владеет приемами написания научно-технических отчетов и	С незначительными замечаниями владеет приемами написания научно-технических отчетов и	На базовом уровне, с ошибками владеет приемами написания научно-технических отчетов и подготовки,	Не владеет приемами написания научно-технических отчетов и подготовки, презентаций, научных	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого :
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
	исследований <u>Деловая (ролевая) игра,</u> коллоквиум/собеседование, контрольная работа	подготовки, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований	подготовки, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований	презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований	публикаций по результатам выполненных исследований	
					<i>Всего</i>	45

**Шкала оценивания:**  
*для зачета*

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
зачтено	25-45	достаточный
незачтено	24 и менее	недостаточный

**Шкала оценивания:**  
*для экзамена*

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	39-45	высокий
хорошо	32-38	хороший
удовлетворительно	23-31	достаточный
неудовлетворительно	22 и менее	недостаточный

## **2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации.**

### **2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

#### **Вопросы к зачету/экзамену:**

1. Модель бизнес-процесса. Подходы к построению и отображению моделей бизнес-процессов.
2. Простая и подробная классификация бизнес-процессов.
3. Основные бизнес-процессы.
4. Вспомогательные бизнес-процессы.
5. Бизнес-процессы управления.
6. Интерпретация результатов измерений.
7. Матрица показателей. Тестирование критериев.
8. Внутренние причины совершенствования организации.
9. Внешние причины совершенствования предприятия.
10. Общая модель совершенствования Х.Бредрупа.
11. Модель совершенствования показателей.
12. Цикл Э.Деминга.
13. Организация улучшений.
14. Роль команды при организации совершенствования.
15. Бизнес-процессы развития.
16. Метод структурирования функций качества как инструмент совершенствования.
17. Инструменты совершенствования.
18. Классификация инструментов совершенствования.
19. Организационные методы.
20. Диаграмма Парето.
21. Исследование и анализ рынка ИС и ИКТ.
22. Выбор рациональных ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом.
23. Диаграмма причин и результатов.
24. Диаграмма "рыбий скелет".
25. Карта процесса.
26. Анализ коренной причины.
27. Матричная диаграмма.
28. Свободный мозговой штурм.
29. Основные правила проведения мозгового штурма
30. Метод структурирования качества как инструмент для совершенствования процессов.
31. Статистическое управление процессами (СУП).
32. Контрольная карта.
33. Типы контрольных карт.
34. Реинжиниринг (перестройка) бизнес-процесса.

35. Классификация видов анализ бизнес-процессов.
36. SWOT-анализ процесса.
37. Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей.
38. Анализ процесса по отношению к типовым требованиям.
39. Сущность и практическое применение моделирования бизнес-процессов.
40. Модели, связи и объекты.
41. Инструменты моделирования бизнес-процессов.
42. Сущность методологии моделирования бизнес-процессов.
43. Сущность методологии ARIS.
44. Основы моделирования бизнеса в ARIS.
45. Идентификация (выделение) и основные характеристики бизнес-процессов.
46. Классификация бизнес-процессов. Правила выделения основных бизнес-процессов.
47. Классификация бизнес-процессов. Правила выделения вспомогательных бизнес-процессов.
48. Интерфейсные отношения бизнес-процессов.
49. Правила выделения бизнес-процессов. Влияние организационной формы управления.
50. Правила выделения бизнес-процессов. Влияние системы финансового учета затрат. Влияние документирования процессов.
51. Назначение владельцев процесса.
52. Организация моделирования бизнес-процессов.
53. Основные принципы моделирования бизнес-процессов.
54. Технологическая сеть моделирования бизнес-процессов. Шаблоны разработки миссии и формирования бизнесов.
55. Технологическая сеть моделирования бизнес-процессов. Шаблоны формирования основных бизнес-функций, зон ответственности и потокового процессного описания.
56. Понятие организации.
57. Функционально-ориентированная и процессно-ориентированная организация.
58. Аппарат управления организацией.
59. Организационная структура предприятия на основе управления бизнес-процессами.
60. Основы документирования бизнес-процессов.
61. Двухшаговая процедура документирования бизнес-процессов.
62. Разработка регламентов бизнес-процесса.
63. Контроль исполнения регламента выполнения бизнес-процесса.
64. Необходимость, методы и последовательность диагностики бизнес-процессов.
65. Анализ ключевых количественных показателей бизнес-процесса.
66. Анализ ключевых качественных показателей бизнес-процесса.

67. Сущность методов имитационного моделирования бизнес-процессов.

68. Требования и особенности имитационного моделирования бизнес-процессов.

69. Основные этапы имитационного моделирования бизнес-процессов.

70. Основные типы имитационных моделей бизнес-процессов.

71. Методы формализации моделирования процессов в имитационных системах: системы массового обслуживания, язык моделирования GPSS.

72. Методы формализации моделирования процессов в имитационных системах: Кусочно-линейные агрегаты, сети Петри.

73. Имитационное моделирование в ARIS Simulation.

74. Сущность и этапы совершенствования бизнес-процессов.

75. Современные методы анализа и оптимизации бизнес-процессов: устранение неэффективных процедур, распределение ответственности за выполнение бизнес-процесса и делегирование полномочий по принятию решений.

76. Современные методы анализа и оптимизации бизнес-процессов: связывание параллельных работ, фиксирование информации у источника и включение обработки информации в реальную работу.

77. Современные методы анализа и оптимизации бизнес-процессов: сущность метода Ресурсные и операционные драйверы.

78. Современные методы анализа и оптимизации бизнес-процессов: качественные показатели процесса и драйверы издержек.

79. Современные методы анализа и оптимизации бизнес-процессов: временной анализ.

80. Стоимостной анализ функций.

### Типовые контрольные задания:

1. Проанализируйте различные области бизнес-процессов предприятия при помощи SWOT-анализа. Примером может быть предприятие сервиса, услугами которого наиболее часто пользуетесь: автосервис, ателье, салон красоты, фитнес-клуб и т.п.

Проанализируйте, обозначьте и занесите в таблицу сильные и слабые стороны предприятия, угрозы и возможности (см. пример Таблица 1)

Таблица 1. Пример SWOT-анализа процесса

Сильные стороны	Слабые стороны
1. Есть руководитель — лидер.	1. Клиенты не удовлетворены сроками поставки продукции.
2. Высокое качество продукции процесса.	2. Частичное дублирование функций.
3. Наличие квалифицированных кадров.	3. Нет системы измерения показателей эффективности процесса.
4. Высокая степень автоматизации	4. Нет должностных инструкций на ряд исполнителей
Возможности	Угрозы
1. Повышение эффективности за счет внедрения	1. Потеря клиентов вследствие длительных

системы	CRM.	сроков	поставки.
2. Снижение накладных расходов.	2. Снижение качества продукции.		
3. Сокращение сроков выполнения заказов за счет дальнейшей автоматизации	3. Большая зависимость от личностей исполнителей процесса		

2. Давайте рассмотрим пример построения дерева основных бизнес-процессов на примере компании "Эврика".

Первый вариант дерева бизнес-процессов состоит из следующих элементов:

- Закупка. - Закупка чая; - Закупка одежды; - Закупка мебели.
- Хранение. - Хранение чая; - Хранение одежды; - Хранение мебели.
- Продажа. - Продажа чая; - Продажа одежды; - Продажа мебели.

При построении данного варианта дерева основных бизнес-процессов на первом уровне дерева был применен критерий декомпозиции - "функция", а на втором уровне – продукт. Бизнес процесс показывает, что построение дерева бизнес-процессов не является однозначной задачей и имеет несколько решений. Для одной и той же компании можно построить несколько вариантов таких деревьев.

Второй вариант дерева основных бизнес-процессов для компании "Эврика" получается, если поменять последовательность применения критериев декомпозиции – функция и продукт.

- Торговля чаем. - Закупка чая; - Хранение чая; - Продажа чая.
- Торговля одеждой. - Закупка одежды; - Хранение одежды; - Продажа одежды.
- Торговля мебелью. - Закупка мебели; - Хранение мебели; - Продажа мебели.

Обратите внимание, что нижний уровень первого варианта и верхний уровень второго варианта дерева бизнес-процессов компании "Эврика" является зеркальным отражением дерева бизнес-направлений.

Задание 1. Ознакомьтесь с вариантами и определите. Какой вариант оптимизации деятельности предприятий лучше, обоснуйте ответ.

Задание 2. При помощи диаграммы связей решить проблему «Опоздание студента на занятия».

Задание 3. При помощи диаграммы средства изучить требования к шариковой ручке и ноутбуку.

### **Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:**

1. Моделирование — это:
  - а) процесс замены реального объекта (процесса, явления) моделью, отражающей его существенные признаки с точки зрения достижения конкретной цели;
  - б) процесс демонстрации моделей одежды в салоне мод;
  - в) процесс неформальной постановки конкретной задачи;

г) процесс замены реального объекта (процесса, явления) другим материальным или идеальным объектом;

д) процесс выявления существенных признаков рассматриваемого объекта.

2. Модель — это:

а) фантастический образ реальной действительности;

б) материальный или абстрактный заменитель объекта, отражающий его пространственно-временные характеристики;

в) материальный или абстрактный заменитель объекта, отражающий его существенные характеристики;

г) описание изучаемого объекта средствами изобразительного искусства;

д) информация о несущественных свойствах объекта.

3. При изучении объекта реальной действительности можно создать:

а) одну единственную модель;

б) несколько различных видов моделей, каждая из которых отражает те или иные существенные признаки объекта;

в) одну модель, отражающую совокупность признаков объекта;

г) точную копию объекта во всех проявлениях его свойств и поведения;

д) вопрос не имеет смысла.

4. Процесс построения модели, как правило, предполагает:

а) описание всех свойств исследуемого объекта;

б) выделение наиболее существенных с точки зрения решаемой задачи свойств объекта;

в) выделение свойств объекта безотносительно к целям решаемой задачи;

г) описание всех пространственно-временных характеристик изучаемого объекта;

д) выделение не более трех существенных признаков объекта.

5. Натурное моделирование это:

а) моделирование, при котором в модели узнается моделируемый объект, то есть натурная модель всегда имеет визуальную схожесть с объектом-оригиналом;

б) создание математических формул, описывающих форму или поведение объекта-оригинала;

в) моделирование, при котором в модели узнается какой-либо отдельный признак объекта-оригинала;

г) совокупность данных, содержащих текстовую информацию об объекте-оригинале;

д) создание таблицы, содержащей информацию об объекте-оригинале.

6. Информационной моделью объекта нельзя считать:
- а) описание объекта-оригинала с помощью математических формул;
  - б) другой объект, не отражающий существенных признаков и свойств объекта-оригинала;
  - в) совокупность данных в виде таблицы, содержащих информацию о качественных и количественных характеристиках объекта-оригинала;
  - г) описание объекта-оригинала на естественном или формальном языке;
  - д) совокупность записанных на языке математики формул, описывающих поведение объекта-оригинала.

7. Математическая модель объекта — это:

- а) созданная из какого-либо материала модель, точно отражающая внешние признаки объекта-оригинала;
- б) описание в виде схемы внутренней структуры изучаемого объекта;
- в) совокупность данных, содержащих информацию о количественных характеристиках объекта и его поведения в виде таблицы;
- г) совокупность записанных на языке математики формул, отражающих те или иные свойства объекта-оригинала или его поведение;
- д) последовательность электрических сигналов.

#### **Литература для подготовки к зачету/экзамену:**

а) нормативные документы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 23.06.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

2. Об электронной подписи [Электронный ресурс]: Федеральный Закон от 6.04.2011 г. №63-ФЗ (ред. от 12.03.2014 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Версия Проф. – Последнее обновление 29.04.2014.

б) основная литература

1. Моделирование бизнес-процессов : Конспект лекций / Золотухина Е.Б., Красникова С.А., Вишня А.С. - М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 79 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/767202>

2. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 319 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/489829>

3. Имитационное моделирование экономических процессов: Учебное пособие / Н.Н. Лычкина. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 254 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/429005>

в) дополнительная литература

1. Моделирование экономических систем и процессов: Учебное пособие / М.П. Власов, П.Д. Шимко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/344989>

## **Промежуточная аттестация**

### **2.2 Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации**

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность: «Электронный бизнес»

Дисциплина: «Моделирование бизнес-процессов»

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

1. Анализ методологии моделирования бизнес-процессов и инструментов их реализации

2. Финансовый анализ в управлении бизнес-процессами организации

3. "Корр: - Я не могу избавиться от ужаса перед технологичностью при работе с людьми... - Ну, просто бизнес нацелен на четкий, измеримый цифрами результат, он сам родом из технологии. Это действительно машина. Западные компании, которым 100-150 лет, могут себе позволить такую роскошь, как локальный хаос. Но они это делают, чтобы выскочить из лишней бюрократизации на новый уровень, чтобы из хаоса родились новые правила. При этом технологичные базовые вещи уже никуда не исчезают - их хаос специально организован внутри существующей матрицы. У нас пока и базовых-то вещей часто нет, фундамент еще не везде построили. Танцевать хорошо, когда пол зацементирован и паркет настелен, а когда кругом окопы - придется пока строго по линеечке ходить".

Задание: прочитайте пример, выскажите вашу точку зрения и обоснуйте ваши доводы по поводу вышеизложенного.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2**

1. Моделирование бизнес-процессов предприятия на основе системного подхода

2. Финансовое моделирование бизнес-процессов организации

3. При помощи современных программных продуктов предложите способы и методы контроллинга и повышения эффективности работы персонала в банке, автосервисе, торговом зале магазина бытовых электротоваров.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3**

1. Методики регламентации бизнес-процессов

2. Управление рисками проектов на предприятии

3. Воспроизведите в виде схемы цепную реакцию Э.Деминга.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4**

1. Методы анализа проекта на основе компьютерного моделирования
2. Управление портфелем бизнес-процессов в условиях неопределенности
3. Проведите анализ коренной причины любого предприятия.  
А именно:
  - выявить коренные причины возникновения потерь;
  - продемонстрировать разницу между коренными и некоренными причинами;
  - перейти от идентификации потенциальной проблемы к плану мероприятий по ее устранению;
  - расставить приоритеты и выбрать решения для первоочередной реализации
  - дать представление о системном подходе к повышению эффективности организации и представить технологию анализа и оптимизации бизнес-процессов как отдельное направление в совершенствовании деятельности организации.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5**

1. Контроллинг в системе бизнес-планирования
2. Управление персоналом в процессе моделирования бизнес-процессов
3. "Корр: - Я не могу избавиться от ужаса перед технологичностью при работе с людьми... - Ну, просто бизнес нацелен на четкий, измеримый цифрами результат, он сам родом из технологии. Это действительно машина. Западные компании, которым 100-150 лет, могут себе позволить такую роскошь, как локальный хаос. Но они это делают, чтобы выскочить из лишней бюрократизации на новый уровень, чтобы из хаоса родились новые правила. При этом технологичные базовые вещи уже никуда не исчезают - их хаос специально организован внутри существующей матрицы. У нас пока и базовых-то вещей часто нет, фундамент еще не везде построили. Танцевать хорошо, когда пол зацементирован и паркет настелен, а когда кругом окопы - придется пока строго по линейке ходить".

Задание: прочитайте пример, выскажите вашу точку зрения и обоснуйте ваши доводы по поводу вышеизложенного.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6**

1. Консалтинг при проектировании бизнес процессов
2. Управление бизнес-процессами с учетом принципов концепции устойчивого развития
3. Воспроизведите в виде схемы цепную реакцию Э.Деминга.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7**

1. Информационные технологии в реинжиниринге бизнес-процессов
2. Управление бизнес-процессами при организации нового производства

3. Проведите анализ коренной причины любого предприятия.

А именно:

- выявить коренные причины возникновения потерь;
- продемонстрировать разницу между коренными и некоренными причинами;
- перейти от идентификации потенциальной проблемы к плану мероприятий по ее устранению;
- расставить приоритеты и выбрать решения для первоочередной реализации
- дать представление о системном подходе к повышению эффективности организации и представить технологию анализа и оптимизации бизнес-процессов как отдельное направление в совершенствовании деятельности организации.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8**

1. Информационные системы поддержки новых бизнес-процессов
2. Структурный анализ бизнес-процессов
3. При помощи современных программных продуктов предложите способы и методы контроллинга и повышения эффективности работы персонала в банке, автосервисе, торговом зале магазина бытовых электротоваров.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9**

1. Влияние специфики проекта на выбор организационно-правовой формы и системы налогообложения
2. Стоимостный анализ организации бизнес-процессов
3. "Корр: - Я не могу избавиться от ужаса перед технологичностью при работе с людьми... - Ну, просто бизнес нацелен на четкий, измеримый цифрами результат, он сам родом из технологии. Это действительно машина. Западные компании, которым 100-150 лет, могут себе позволить такую роскошь, как локальный хаос. Но они это делают, чтобы выскочить из лишней бюрократизации на новый уровень, чтобы из хаоса родились новые правила. При этом технологичные базовые вещи уже никуда не исчезают - их хаос специально организован внутри существующей матрицы. У нас пока и базовых-то вещей часто нет, фундамент еще не везде построили. Танцевать хорошо, когда пол зацементирован и паркет настелен, а когда кругом окопы - придется пока строго по линеечке ходить".

Задание: прочитайте пример, выскажите вашу точку зрения и обоснуйте ваши доводы по поводу вышеизложенного.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10**

1. Визуальное и имитационное моделирование бизнес-процессов
2. Реинжиниринг бизнес-процессов предприятия
3. Воспроизведите в виде схемы цепную реакцию Э.Деминга.

## **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11**

1. Анализ практики управления портфелем проектов на предприятии
2. Разработка целевой системы бизнес-процессов для предприятия
3. "Корр: - Я не могу избавиться от ужаса перед технологичностью при работе с людьми... - Ну, просто бизнес нацелен на четкий, измеримый цифрами результат, он сам родом из технологии. Это действительно машина. Западные компании, которым 100-150 лет, могут себе позволить такую роскошь, как локальный хаос. Но они это делают, чтобы выскочить из лишней бюрократизации на новый уровень, чтобы из хаоса родились новые правила. При этом технологичные базовые вещи уже никуда не исчезают - их хаос специально организован внутри существующей матрицы. У нас пока и базовых-то вещей часто нет, фундамент еще не везде построили. Танцевать хорошо, когда пол зацементирован и паркет настелен, а когда кругом окопы - придется пока строго по линейке ходить".

Задание: прочитайте пример, выскажите вашу точку зрения и обоснуйте ваши доводы по поводу вышеизложенного.

**Промежуточная аттестация**  
**Комплект тестовых заданий для проведения зачета/экзамена по дисциплине**

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность: «Электронный бизнес»

Дисциплина: Моделирование бизнес-процессов

Тестовые задания для проверки уровня обученности **ЗНАТЬ:**

1. Моделирование — это:

а) процесс замены реального объекта (процесса, явления) моделью, отражающей его существенные признаки с точки зрения достижения конкретной цели;

б) процесс демонстрации моделей одежды в салоне мод;

в) процесс неформальной постановки конкретной задачи;

г) процесс замены реального объекта (процесса, явления) другим материальным или идеальным объектом;

д) процесс выявления существенных признаков рассматриваемого объекта.

2. Модель — это:

а) фантастический образ реальной действительности;

б) материальный или абстрактный заменитель объекта, отражающий его пространственно-временные характеристики;

в) материальный или абстрактный заменитель объекта, отражающий его существенные характеристики;

г) описание изучаемого объекта средствами изобразительного искусства;

д) информация о несущественных свойствах объекта.

3. При изучении объекта реальной действительности можно создать:

а) одну единственную модель;

б) несколько различных видов моделей, каждая из которых отражает те или иные существенные признаки объекта;

в) одну модель, отражающую совокупность признаков объекта;

г) точную копию объекта во всех проявлениях его свойств и поведения;

д) вопрос не имеет смысла.

4. Процесс построения модели, как правило, предполагает:
- а) описание всех свойств исследуемого объекта;
  - б) выделение наиболее существенных с точки зрения решаемой задачи свойств объекта;
  - в) выделение свойств объекта безотносительно к целям решаемой задачи;
  - г) описание всех пространственно-временных характеристик изучаемого объекта;
  - д) выделение не более трех существенных признаков объекта.

5. Натурное моделирование это:

- а) моделирование, при котором в модели узнается моделируемый объект, то есть натурная модель всегда имеет визуальную схожесть с объектом- оригиналом;
- б) создание математических формул, описывающих форму или поведение объекта-оригинала;
- в) моделирование, при котором в модели узнается какой-либо отдельный признак объекта-оригинала;
- г) совокупность данных, содержащих текстовую информацию об объекте-оригинале;
- д) создание таблицы, содержащей информацию об объекте-оригинале.

6. Информационной моделью объекта нельзя считать:

- а) описание объекта-оригинала с помощью математических формул;
- б) другой объект, не отражающий существенных признаков и свойств объекта-оригинала;
- в) совокупность данных в виде таблицы, содержащих информацию о качественных и количественных характеристиках объекта-оригинала;
- г) описание объекта-оригинала на естественном или формальном языке;
- д) совокупность записанных на языке математики формул, описывающих поведение объекта-оригинала.

7. Математическая модель объекта — это:

- а) созданная из какого-либо материала модель, точно отражающая внешние признаки объекта-оригинала;
- б) описание в виде схемы внутренней структуры изучаемого объекта;
- в) совокупность данных, содержащих информацию о количественных характеристиках объекта и его поведения в виде таблицы;
- г) совокупность записанных на языке математики формул, отражающих те или иные свойства объекта-оригинала или его поведение;
- д) последовательность электрических сигналов.

Тестовые задания для проверки уровня обученности **УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:**

1. Идентификация бизнес-процессов предполагает...
  - а) формирование состава функций;
  - б) взаимодействие бизнес-процессов между собой;
  - в) формирование арсенала управленческих методов;
  - г) к разделению труда.
  
2. Понятие идентификация – это:
  - а) установление соответствия распознаваемого предмета своему образу;
  - б) установление функции распознаваемого предмета своему образу;
  - в) установление принципы распознаваемого предмета своему образу;
  - г) установление методы распознаваемого предмета своему образу.
  
3. Перечислите требования, которым должен отвечать идентифицируемый бизнес – процесс:
  - а) формирование состава функций;
  - б) взаимодействие бизнес-процессов между собой;
  - в) разрозненная совокупность бизнес-процессов;
  - г) структурное объединение однопрофильных предприятий народного хозяйства в одно целое.
  
4. Важность правильного определения перечисленных компонентов бизнес – процесса связана с необходимостью выделения зон \_\_\_\_\_ и точек координации для эффективного управления.
  - а) ответственности;
  - б) централизации;
  - в) дисциплины;
  - г) коллегиальности.
  
5. Важно, чтобы каждое предприятие имело четкую формулировку своей \_\_\_\_\_.
  - а) стратегии;
  - б) плана;
  - в) миссии;
  - г) философии
  
6. \_\_\_\_\_ - это собственники, сотрудники, поставщики, правительство, местное сообщество и т.д.
  - а) заинтересованные стороны;
  - б) подразделения других организации;
  - в) связи, которыми объединены компоненты системы;
  - г) взаимодействие между компонентами системы.

7. Блок-схема представляет собой \_\_\_\_\_ описание потока действий в бизнес-процессе.

- а) графическое;
- б) картированное;
- в) устное;
- г) структурное.

8. Межфункциональная блок-схема дает дополнительную возможность установить, кто выполняет то или иное действие, к какому \_\_\_\_\_ отделу принадлежат исполнители.

- а) функциональному;
- б) линейному;
- в) конкретному;
- г) производственному.

9. Обозначьте дополнительную информацию, которая указывается в межфункциональной блок-схеме:

- а) добавленная ценность;
- б) степень завершенности;
- в) текущее время процесса;
- г) штатное расписание.

10. Многоуровневая блок-схема представляется в виде:

- а) иерархического уровня;
- б) линейного уровня;
- в) структурной системы;
- г) табличной структуры.

### **2.3. Критерии оценки для проведения зачета/экзамена по дисциплине**

После завершения тестирования на зачете на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации зачет, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 80 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на зачете (не более 20 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 55 до 100 баллов – «зачтено»;

- менее 55 баллов – «не зачтено»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 55 %, то автоматически выставляется оценка «не зачтено» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

После завершения тестирования на экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 до 100 баллов – «отлично»;
- с 71 до 85 баллов – «хорошо»
- с 50 до 70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

#### **2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине**

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных и профессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче зачета/экзамена:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических работ;

– степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий,
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы,
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ**

Направление подготовки: 38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность: «Электронный бизнес»

## **1. Материалы для текущего контроля**

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### **КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

по дисциплине «Моделирование бизнес процессов»

#### **ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ:**

##### **Тема 1. Сущность бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов**

###### **Вариант 1**

1. Модель бизнес-процесса. Подходы к построению и отображению моделей бизнес-процессов.
2. Технологическая сеть моделирования бизнес-процессов. Шаблоны формирования основных бизнес-функций, зон ответственности и потокового процессного описания.
3. Стоимостной анализ функций.

###### **Вариант 2**

1. Простая и подробная классификация бизнес-процессов.
2. Статистическое управление процессами (СУП).
3. Инструменты моделирования бизнес-процессов.

###### **Вариант 3**

1. Основные бизнес-процессы.
2. Типы контрольных карт.
3. Сущность методологии моделирования бизнес-процессов.

##### **Тема 2. Проведение и организация совершенствования бизнес-процесса**

###### **Вариант 4**

1. Вспомогательные бизнес-процессы.
2. Контрольная карта.
3. Сущность методологии ARIS.

###### **Вариант 5**

1. Метод структурирования качества как инструмент для совершенствования процессов.
2. Реинжиниринг (перестройка) бизнес-процесса.
3. Классификация видов анализ бизнес-процессов.

### **Тема 3. Документирование бизнес- процесса. Измерение показателей**

#### **Вариант 6**

1. Основы моделирования бизнеса в ARIS.
2. Идентификация (выделение) и основные характеристики бизнес-процессов.
3. Классификация бизнес-процессов. Правила выделения основных бизнес-процессов.

#### **Вариант 7**

1. Анализ коренной причины.
2. Матричная диаграмма.
3. Свободный мозговой штурм.

### **Тема 4. Самооценка и улучшения. Инструменты совершенствования бизнес-процессов**

#### **Вариант 8**

1. Организационные методы.
2. Диаграмма Парето.
3. Исследование и анализ рынка ИС и ИКТ.

### **Тема 5. Методы для уяснения сути проблемы. Инструменты анализа проблемы**

#### **Вариант 9**

1. Интерпретация результатов измерений.
2. Матрица показателей. Тестирование критериев.
3. Внутренние причины совершенствования организации.

#### **Вариант 10**

1. Бизнес-процессы управления.
2. Внешние причины совершенствования предприятия.
3. Общая модель совершенствования Х.Бредрупа.

### **Тема 6. Методы генерации идей и достижения консенсуса**

#### **Вариант 11**

1. Роль команды при организации совершенствования.

2. Бизнес-процессы развития.
3. Метод структурирования функций качества как инструмент совершенствования.

### **Вариант 12**

1. Модель совершенствования показателей.
2. Цикл Э.Деминга.
3. Организация улучшений.

### **Вариант 13**

1. Современные методы анализа и оптимизации бизнес-процессов: качественные показатели процесса и драйверы издержек.
2. Методы формализации моделирования процессов в имитационных системах: Кусочно-линейные агрегаты, сети Петри.
3. Основные этапы имитационного моделирования бизнес-процессов.

### **Вариант 14**

1. Современные методы анализа и оптимизации бизнес-процессов: временной анализ.
2. Сущность и этапы совершенствования бизнес-процессов.
3. Анализ ключевых качественных показателей бизнес-процесса.

### **Вариант 15**

1. Современные методы анализа и оптимизации бизнес-процессов: связывание параллельных работ, фиксирование информации у источника и включение обработки информации в реальную работу.
2. Основы документирования бизнес-процессов.
3. Аппарат управления организацией.

### **Вариант 16**

1. Методы формализации моделирования процессов в имитационных системах: системы массового обслуживания, язык моделирования GPSS.
2. Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей
3. Современные методы анализа и оптимизации бизнес-процессов: устранение неэффективных процедур, распределение ответственности за выполнение бизнес-процесса и делегирование полномочий по принятию решений.

## **Тема 7. Организационные инструменты совершенствования**

### **Вариант 17**

1. Анализ ключевых количественных показателей бизнес-процесса.
2. Сущность методов имитационного моделирования бизнес-процессов.
3. Основные типы имитационных моделей бизнес-процессов.

### **Вариант 18**

1. Требования и особенности имитационного моделирования бизнес-процессов.
2. Двухшаговая процедура документирования бизнес-процессов.
3. Разработка регламентов бизнес-процесса.

### **Вариант 19**

1. Модель бизнес-процесса. Подходы к построению и отображению моделей бизнес-процессов.
2. Технологическая сеть моделирования бизнес-процессов. Шаблоны формирования основных бизнес-функций, зон ответственности и потокового процессного описания.
3. Стоимостной анализ функций.

## **Тема 8.Методики анализа бизнес-процессов**

### **Вариант 20**

1. Необходимость, методы и последовательность диагностики бизнес-процессов.
2. Имитационное моделирование в ARIS Simulation.
3. Современные методы анализа и оптимизации бизнес-процессов: сущность метода. Ресурсные и операционные драйверы.

### **Вариант 21**

1. Основные правила проведения мозгового штурма
2. SWOT-анализ процесса.
3. Анализ процесса по отношению к типовым требованиям.

### **Вариант 22**

1. Карта процесса.
2. Сущность и практическое применение моделирования бизнес-процессов.
3. Модели, связи и объекты.

### **Вариант 23**

1. Инструменты совершенствования.
2. Правила выделения бизнес-процессов. Влияние организационной формы управления.
3. Выбор рациональных ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом.

### **Вариант 24**

1. Классификация бизнес-процессов. Правила выделения вспомогательных бизнес-процессов.
2. Интерфейсные отношения бизнес-процессов.
3. Правила выделения бизнес-процессов. Влияние системы финансового учета затрат.

### **Вариант 25**

1. Основные принципы моделирования бизнес-процессов.
2. Влияние документирования процессов. Назначение владельцев процесса.
3. Диаграмма "рыбий скелет".

### **Вариант 26**

1. Функционально-ориентированная и процессно-ориентированная организация.
2. Организационная структура предприятия на основе управления бизнес-процессами.
3. Контроль исполнения регламента выполнения бизнес-процесса.

### **Вариант 27**

1. Классификация бизнес-процессов по различным признакам.
2. Процессный подход к управлению организацией. Управление бизнес-процессами.
3. Особенности использования различных методик для моделирования бизнес-процессов: нотации IDEF0, IDEF3.

### **Вариант 28**

1. Теоретические основы управления бизнес-процессами: методика быстрого анализа решений, бенчмаркинг, перепроектирование и реинжиниринг процесса.
2. Существующие методы анализа бизнес-процессов: анализ ресурсного окружения, анализ характеристик процесса, анализ результатов имитационного моделирования, анализ рисков.
3. Функциональные возможности и сравнительный анализ инструментальных средств моделирования бизнес-процессов ARIS Toolset и BPWin.

### **Вариант 29**

1. Существующие методы анализа бизнес-процессов: анализ на основе субъективных оценок, анализ результатов аттестации и аудита, логический анализ.
2. Технологическая сеть моделирования бизнес-процессов. Шаблоны формирования основных бизнес-функций, зон ответственности и потокового процессного описания.
3. Теоретические основы управления бизнес-процессами: цикл непрерывного совершенствования бизнес-процессов (цикл Деминга), японские подходы к улучшению бизнес-процессов.

## **Тема 9. Контроллинг и мониторинг процессов**

### **Вариант 30**

1. Диаграмма причин и результатов.
2. Понятие организации. Организация моделирования бизнес-процессов.
3. Технологическая сеть моделирования бизнес-процессов. Шаблоны разработки миссии и формирования бизнесов.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

## ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ

по дисциплине «Моделирование бизнес процессов»

### **Задание 1.**

"Корр: - Я не могу избавиться от ужаса перед технологичностью при работе с людьми... - Ну, просто бизнес нацелен на четкий, измеримый цифрами результат, он сам родом из технологии. Это действительно машина. Западные компании, которым 100-150 лет, могут себе позволить такую роскошь, как локальный хаос. Но они это делают, чтобы выскочить из лишней бюрократизации на новый уровень, чтобы из хаоса родились новые правила. При этом технологичные базовые вещи уже никуда не исчезают - их хаос специально организован внутри существующей матрицы. У нас пока и базовых-то вещей часто нет, фундамент еще не везде построили. Танцевать хорошо, когда пол зацементирован и паркет настелен, а когда кругом окопы - придется пока строго по линеечке ходить".

*Задание:* прочитайте пример, выскажите вашу точку зрения и обоснуйте ваши доводы по поводу вышеизложенного.

### **Задание 2.**

Цель раздела «Цепная реакция по Демингу» — показать и руководству, и работникам предприятия взаимосвязь между качеством труда, эффективностью производства и стабильностью положения работников предприятия. Понимание этой взаимосвязи Э. Деминг считал крайне важным для создания правильной мотивации работников на качественный труд. Поэтому при внедрении программы предполагалось её изучение всеми работниками предприятия. В связи с этим Э. Деминг представил её в виде достаточно простой диаграммы, в которой повышение качества, в конечном счёте, приводит к сохранению рабочих мест, что улучшает мотивацию работников, приводит к новому повышению качества, и цикл повторяется. Однажды запущенный, этот цикл развивается сам, как цепная реакция в ядерной физике.

*Задание:* воспроизведите в виде схемы цепную реакцию Э.Деминга.

### **Задание 3.**

Проведите анализ коренной причины любого предприятия, а именно:

- выявить коренные причины возникновения потерь;
- продемонстрировать разницу между коренными и некоренными

причинами;

- перейти от идентификации потенциальной проблемы к плану мероприятий по ее устранению;

- расставить приоритеты и выбрать решения для первоочередной реализации

- дать представление о системном подходе к повышению эффективности организации и представить технологию анализа и оптимизации бизнес-процессов как отдельное направление в совершенствовании деятельности организации.

#### **Задание 4.**

Составьте диаграмму Исикавы согласно варианту, предложенному в таблице 1.

Варианты заданий № варианта	Тема диаграммы	№ варианта	Тема диаграммы
1	Поражение спортсмена	11	Плохой отпуск
2	Плохая причёска	12	Опоздание на занятия
3	Помутнение пива	13	Плохой отпуск
4	Конфликт в руководством	14	Испорченное сливочное масло
5	Засорённость зерна	15	Плохое качество видео на DVD-дисках
6	Плесень вяленой рыбы	16	Плохое обслуживание в магазине
7	Кормовые привкусы сметаны	17	Неуд. на экзамене
8	Крошливая, сухая консистенция масла	18	Низкое качество фотографий
9	Неоднородная консистенция молочного напитка	19	Бомбаж консервов
10	Толстая, грубая корка сыра	20	Ошибки в учебнике

#### **Задание 5.**

Рассмотрите пример построения дерева основных бизнес-процессов на примере компании "Эврика".

Первый вариант дерева бизнес-процессов состоит из следующих элементов:

- Закупка. - Закупка чая; - Закупка одежды; - Закупка мебели.
- Хранение. - Хранение чая; - Хранение одежды; - Хранение мебели.
- Продажа. - Продажа чая; - Продажа одежды; - Продажа мебели.

При построении данного варианта дерева основных бизнес-процессов на первом уровне дерева был применен критерий декомпозиции - функция", а на втором уровне – продукт. Бизнес процесс показывает, что построение дерева бизнес-процессов не является однозначной задачей и имеет несколько решений. Для одной и той же компании можно построить несколько

вариантов таких деревьев.

Второй вариант дерева основных бизнес-процессов для компании "Эврика" получается, если поменять последовательность применения критериев декомпозиции – функция и продукт.

- Торговля чаем. - Закупка чая; - Хранение чая; - Продажа чая.
- Торговля одеждой. - Закупка одежды; - Хранение одежды; - Продажа одежды.
- Торговля мебелью. - Закупка мебели; - Хранение мебели; - Продажа мебели.

Обратите внимание, что нижний уровень первого варианта и верхний уровень второго варианта дерева бизнес-процессов компании "Эврика" является зеркальным отражением дерева бизнес-направлений.

*Задание:* Ознакомьтесь с вариантами и определите. Какой вариант оптимизации деятельности предприятий лучше, обоснуйте ответ.

*Задание:* При помощи диаграммы связей решить проблему «Опоздание студента на занятия».

### **Задание 6.**

При помощи современных программных продуктов предложите способы и методы контроллинга и повышения эффективности работы персонала в банке, автосервисе, торговом зале магазина бытовых электротоваров.

### **Задание 7.**

При помощи метода «мозговой штурм» найти пути решения проблемы согласно варианту, предложенного в таблице 1.

Варианты заданий № развивают идеи, предложенные другими, добавляют варианты	Тема диаграммы	№ варианта	Тема диаграммы
1	Плохой отпуск	11	Поражение спортсмена
2	Опоздание на занятия	12	Плохая причёска
3	Плохой отпуск	13	Помутнение пива
4	Испорченное сливочное масло	14	Конфликт в коллективе
5	Плохое качество видео на DVD-дисках	15	Засорённость зерна
6	Плохое обслуживание в магазине	16	Плесень вяленой рыбы
7	Неуд. на экзамене	17	Кормовые привкусы сметаны
8	Низкое качество фотографий	18	Крошлиявая, сухая консистенция масла
9	Бомбаж консервов	19	Неоднородная консистенция молочного на-питка

Варианты заданий № развивают идеи, предложенные другими, добавляют варианты	Тема диаграммы	№ варианта	Тема диаграммы
10	Ошибки в учебнике	20	Толстая, грубая корка сыра

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

## КЕЙС-ЗАДАЧ

по дисциплине «Моделирование бизнес процессов»

### Кейс-задача 1. SWOT-анализа

Проанализируйте различные области бизнес-процессов предприятия при помощи SWOT-анализа. Примером может быть предприятие сервиса, услугами которого наиболее часто пользуетесь: автосервис, ателье, салон красоты, фитнес-клуб и т.п.

Изучите, обозначьте и занесите в таблицу сильные и слабые стороны предприятия, угрозы и возможности (см. пример Табл.1.)

Табл. 1. Пример SWOT-анализа процесса

Сильные стороны	Слабые стороны
1. Есть руководитель — лидер. 2. Высокое качество продукции процесса. 3. Наличие квалифицированных кадров. 4. Высокая степень автоматизации	1. Клиенты не удовлетворены сроками поставки продукции. 2. Частичное дублирование функций. 3. Нет системы измерения показателей эффективности процесса. 4. Нет должностных инструкций на ряд исполнителей
Возможности	Угрозы
1. Повышение эффективности за счет внедрения системы CRM. 2. Снижение накладных расходов. 3. Сокращение сроков выполнения заказов за счет дальнейшей автоматизации	1. Потеря клиентов вследствие длительных сроков поставки. 2. Снижение качества продукции. 3. Большая зависимость от личностей исполнителей процесса

### Кейс-задача 2. Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей

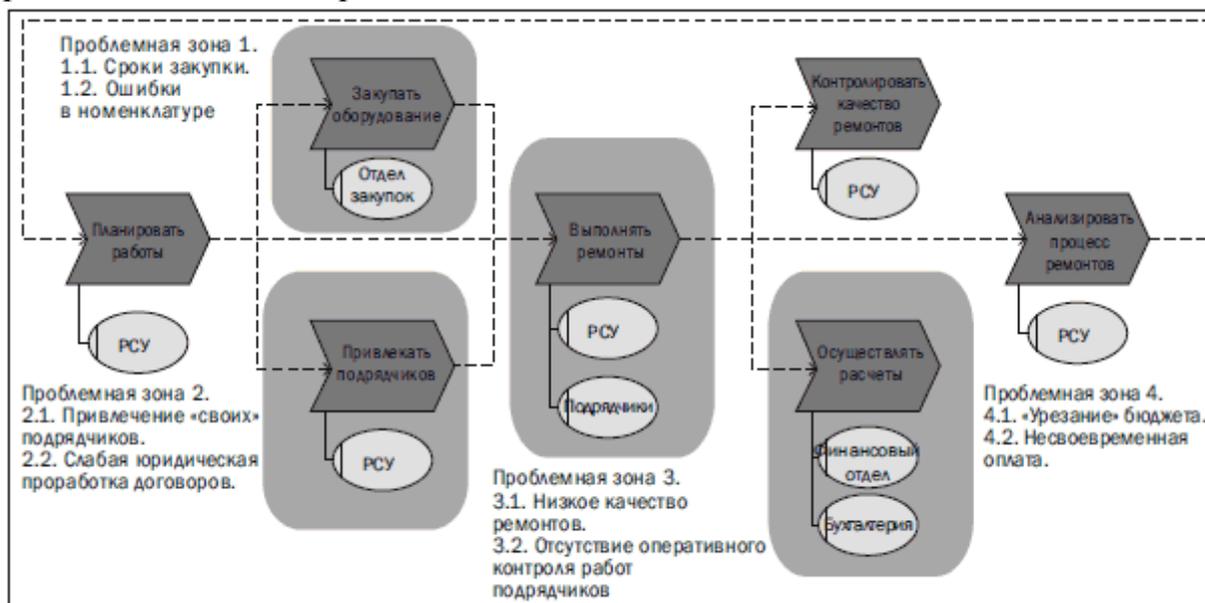
Выделение проблемных областей — простейшее средство качественного анализа бизнес-процесса. Основное назначение этого способа анализа состоит в том, чтобы определить направления дальнейшего более углубленного анализа. Для выявления проблемных областей следует сформировать укрупненную схему процесса, отобразив на ней основные группы выполняемых функций и их исполнителей. После этого на схеме нужно указать проблемные области и дать их краткую характеристику.

На рис. 1 приводится пример такой схемы процесса.

Выявление проблемных областей осуществляется путем интервьюирования руководителей и сотрудников, участвующих в

рассматриваемом процессе. Так, на примере рис. 1 проводилось анкетирование сотрудников РСУ — ремонтно-строительного управления предприятия. Полученный процесс ремонтов оборудования на верхнем уровне состоит из семи групп функций. Каждую из них выполняют определенные подразделения.

На рис. 2 показаны четыре проблемные области. Первая из них связана с закупкой оборудования, вторая — с привлечением подрядчиков, третья — с выполнением ремонтов, четвертая — с осуществлением расчетов за выполненные работы и оборудование. Приводятся краткие формулировки проблем для каждой проблемной области.



**Рис. 1.** Проблемные области процесса

**Задание:**

Проанализируйте проблемные области бизнес-процессов предприятия, на котором работаете. Если такового не имеется, проанализируйте такое предприятие сервиса, которым наиболее часто пользуетесь: автосервис, ателье, салон красоты, фитнес-клуб и т.п.

Проблемные области процесса обозначьте графически (см. пример рис.1.)

Пропишите более детально: каков порядок выполнения работ, как и кем отпускаются материалы и расходные материалы, как ведется учет, кто отвечает за контроль смет, кто оперативно управляет процессом и т. д.

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если задание выполнено более чем на 70%;
- оценка «не зачтено», если задание выполнено менее чем на 70%.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

## ДЕЛОВАЯ (РОЛЕВАЯ) ИГРА

по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов»

1 Тема: Документирование бизнес-процесса.

2 Концепция игры. План проведения. Деловая игра «Разработка собственного бизнес-плана».

Деловая игра – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. Проводится в форме обсуждения разных точек зрения, различных подходов к решению одной проблемы, обмена практическим опытом (примеры, конкретные ситуации), выработки единой точки зрения или обсуждение в условиях конфликта. Происходит моделирование различных вариантов устной коммуникации возникающей на семинарах, конференциях, совещаниях, круглых столах, симпозиумах, пресс-конференциях и т.д. Метод предполагает создание непринужденной творческой и положительно эмоциональной атмосферы, которая позволяет включить в процесс обсуждения всех участников семинара. Особенное значение – вовлечение всех присутствующих в данную «игру», что приводит к фиксации внимания к выступающему и лучшее усваивание материала.

Цель деловой игры «Разработка собственного бизнес-плана».

Главная задача деловой игры – формирование представления о хозяйственной деятельности предприятия, производственного управления и единой системе организации бизнеса, которая направлена на поиск оптимального планирования производства и улучшения сбыта на рынке и документирование всех бизнес-процессов предприятия.

3. Роли:

- Ведущий семинар-диспута – получает полномочия преподавателя по руководству дискуссией. Задача: контролировать регламент, порядок выступлений, оценивать аргументированность и корректность высказываний, и т.д. Навыки: регулировать дискуссию, оперативно принимать решения по конфликтным ситуациям.

- лидер – выступающий (подготавливается заранее 1 человек). Задача – максимально осветить выбранную тему и ярко изложить аудитории ответ на вопросы (регламент- 10-15 мин.). Навыки: самостоятельной работы с информацией, подготовка базы бизнес-плана, публичного выступления, работы с аудиторией, полемики.

- оппонент (подготавливается заранее, но может и назначаться в процессе игры). Задача – выступить с дополнительными предложениями и

замечаниями, с целью максимального раскрытия темы выступления. Пересказывает позицию докладчика, находит ее уязвимые, спорные места или ошибки, предлагает соответствующий вариант решения. Навыки – видеть проблему с разных точек зрения, быстро находить слабые стороны выступления, оппонировать, делать замечания, вносить предложения и публичного выступления (регламент – 2-4 мин.).

- регистратор – секретарь (назначается в процессе игры). Задачи – вести мониторинг диспута (конференции), оперативно оценивать информацию, обобщать, делать общие выводы и рекомендации. Навыки аналитической работы, быстрого составления тезисов и публичного выступления (регламент 2-3 мин)

- топ-менеджмент - все остальные участники деловой игры. Необходимо внести свои рациональные обоснованные пункты бизнес-плана.

#### 4 Ожидаемый результат

По итогам дискуссии педагог делает обобщенное заключение, рассматривает наиболее яркие моменты игры, хорошо «отработанные» роли. Так как тема выбирается в рамках существующих вопросов для билетов, а материал подбирается произвольно – каждый раз появляется возможность усилить материал лекции новой информацией, примером из практики и т.д.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он свободно ориентируется в материале, четко и правильно раскрыл содержание всех вопросов билета;

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не раскрыл вопросы билета, допустил существенные ошибки, которые не исправил с помощью уточняющих вопросов преподавателя.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

## ПЕРЕЧЕНЬ ДИСКУССИОННЫХ ТЕМ ДЛЯ КРУГЛОГО СТОЛА

по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов»

Тема 1. Сущность бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов.

Вопросы для обсуждения:

1. Подходы к построению и отображению моделей бизнес-процессов.
2. Классификация бизнес-процессов: основные бизнес-процессы; сопутствующие бизнес-процессы; вспомогательные бизнес-процессы; обеспечивающие бизнес-процессы; бизнес-процессы управления; бизнес-процессы развития.

Тема 2. Проведение и организация совершенствования бизнес-процесса.

1. Методы совершенствования бизнес-процесса
2. Бенчмаркинг российских организаций.
3. Реинжиниринг зарубежных и российских организаций.

Тема 3. Контроллинг и мониторинг процессов.

1. Мониторинг показателей результативности, мониторинг бизнес-процессов российских предприятий.
  2. Внедрение процессного управления через автоматизацию процессов.
  3. Контроль процессов с помощью информационных систем.
- Зарубежный и российский опыт.

Рекомендации по проведению круглого стола (при необходимости)

1. Порядок проведения круглых столов

К проведению круглого стола привлекаются все желающие студенты. Также возможно участие экспертов (преподавателей), которые могут принять участие в дискуссии по обсуждаемым темам.

Руководителем круглого стола может стать либо ведущий преподаватель, либо один из экспертов. Руководитель сообщает порядок проведения круглого стола, устанавливает регламент выступлений, обращается к присутствующим с вступительным словом. Далее предоставляется слово докладчикам, которые сообщают о результатах проведенных теоретических исследований в форме научного доклада. После выступлений участники круглого стола задают докладчикам наиболее интересующих их вопросы. На заключительном этапе работы круглого стола проводится открытая дискуссия по представленным проблемам, в которой

участвуют все студенты. После завершения дискуссии путем голосования выбирается лучший докладчик, а также подводятся окончательные итоги круглого стола.

## 2. Памятка студента при подготовке к выступлению

Проведение круглого стола требует большой подготовительной работы со стороны студентов, которые должны подобрать литературу, составить план и раскрыть содержание выступления. При подготовке к выступлению, а также к участию в дискуссии на круглом столе, необходимо изучить предложенную литературу и выявить основные проблемные моменты выбранной для рассмотрения темы. Продолжительность доклада на круглом столе не должна превышать установленного регламента, в связи с чем материал должен быть тщательно проработан и содержать только основные положения представленной темы.

По результатам обсуждения одним из студентов (или группой) готовится проект резюме, которое затем рассматривается и принимается участниками круглого стола. Резюме содержит основные выводы, к которым пришли студенты в ходе обсуждения рассматриваемой темы, а также основные предложения, как теоретической, так и практической направленности.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он свободно ориентируется в обсуждаемых вопросах, ответил на все заданные вопросы;

- оценка «хорошо», выставляется студенту, если он владеет материалом, ответил в полном объеме на все вопросы, но допустил несущественные ошибки или неточности;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он недостаточно ориентируется в обсуждаемых вопросах, затрудняется ответить на вопросы;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не владеет материалом и не в состоянии ответить ни на один вопрос по обсуждаемой теме.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

## ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов»

1. Бизнес-моделирование, основные понятия, назначение, круг решаемых задач.
2. Разработка модели бизнес-процесса, понятие нотации моделирования.
3. История развития методологий моделирования бизнес-процессов.
4. Методологии моделирования бизнес-процессов.
5. Методологии описания потоков работ и потоков данных.
6. Основные понятия и термины процессного подхода.
7. Различия между процессным и функциональным управлением.
8. Основные виды бизнес-процессов. Критерии классификации.
9. Основные и вспомогательные бизнес-процессы организации.
10. Построение системы бизнес-процессов компании
11. Интеграция систем показателей бизнес-процесса системой управления
12. Перспективы сбалансированной системы показателей. Процесс каскадирования ССП.
13. Показатели для бизнес-процессов. Алгоритм определения показателей.
14. Регламентация бизнес-процессов. Реструктуризация процессов.
15. Делегирование полномочий.
16. Перераспределение работ и функций между процессами.
17. Понятие бизнес-процесса.
18. Классификация бизнес-процессов.
19. Цели и задачи моделирования бизнес-процессов.
20. Метод функционального моделирования SADT (IDEF0). Состав функциональной модели.
21. Метод функционального моделирования SADT (IDEF0). Методика моделирования.
22. Метод функционального моделирования SADT (IDEF0). Стратегии декомпозиции.
23. Метод функционального моделирования SADT (IDEF0). Количество уровней декомпозиции.
24. Метод моделирования IDEF3.
25. Диаграммы потоков данных.

26. Моделирование предметной области. Модель «сущность-связь».
27. Модель business use case. Спецификация business use case. Виды сценариев.
28. Модель business analysis. Понятие business worker.
29. Модель business analysis. Понятие business entity.
30. Модель business analysis. Диаграммы классов и взаимодействия.
31. Модель business analysis. Применение диаграмм деятельности.
32. Структурные элементы бизнес-модели RUP.
33. Образцы моделирования бизнес-процессов.
34. Инструментальные средства моделирования бизнес-процессов.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

## **ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМОВ, СОБЕСЕДОВАНИЯ**

по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов»

### **Тема 1. Сущность бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов.**

Вопросы для обсуждения:

1. Определения «бизнес-процесса».
2. Модель бизнес-процесса. Подходы к построению и отображению моделей бизнес-процессов.
3. Простая и подробная классификация бизнес-процессов.
4. Основные бизнес-процессы.
5. Вспомогательные бизнес-процессы.
6. Бизнес-процессы управления.
7. Бизнес-процессы развития.

### **Тема 2. Проведение и организация совершенствования бизнес-процесса.**

Вопросы для обсуждения:

1. Внешние причины совершенствования предприятия.
2. Общая модель совершенствования Х.Бредрупа.
3. Модель совершенствования показателей.
4. Цикл Э.Деминга.
5. Организация улучшений.
6. Роль команды при организации совершенствования.
7. Внутренние причины совершенствования организации.

### **Тема 3. Документирование бизнес-процесса. Измерение показателей.**

Вопросы для обсуждения:

1. Состав, структура и объем бизнес-плана – необходим устный ответ.
2. Идентификация Бизнес-процессов.
3. Картирование взаимосвязей.
4. Процесс составления блок-схем бизнес-процессов.

### **Тема 4. Самооценка и улучшения. Инструменты совершенствования бизнес-процессов.**

Вопросы для обсуждения:

1. Определение понятия самооценки.
2. Интерпретация результатов измерений.
3. Диаграмма-"паутина".
4. Матрица показателей. Тестирование критериев.
5. Метод структурирования функций качества как инструмент совершенствования.
6. Инструменты совершенствования.
7. Классификация инструментов совершенствования.
8. Потребности во времени и ресурсах.
9. Организационные методы.

#### **Тема 5. Методы для уяснения сути проблемы. Инструменты анализа проблемы.**

Вопросы для обсуждения:

1. Диаграмма Парето.
2. Исследование и анализ рынка ИС и ИКТ.
3. Выбор рациональных ИС и ИКТ-решения для управления бизнесом.
4. Диаграмма причин и результатов.
5. Диаграмма "рыбий скелет".
6. Карта процесса.
7. Анализ коренной причины.
8. Матричная диаграмма.

#### **Тема 6. Методы генерации идей и достижения консенсуса.**

Вопросы для обсуждения:

1. Упорядоченный мозговой штурм.
2. Свободный мозговой штурм.
3. Основные правила проведения мозгового штурма.
4. Типы проблем, решаемые методом мозгового штурма.

#### **Тема 7. Организационные инструменты совершенствования.**

Вопросы для обсуждения:

1. Упрощение.
2. Идеализация.
3. Метод структурирования качества как инструмент для совершенствования процессов.
4. Статистическое управление процессами (СУП).
5. Контрольная карта.
6. Типы контрольных карт.
7. Реинжиниринг (перестройка) бизнес-процесса.
8. Процесс проведения РБП.
9. Проведение исследования методом бенчмаркинга.

#### **Тема 8. Методики анализа бизнес-процессов.**

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация видов анализ бизнес-процессов.
2. SWOT-анализ процесса.
3. Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей.
4. Анализ процесса по отношению к типовым требованиям.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он свободно ориентируется в обсуждаемых вопросах, ответил на все заданные вопросы;

- оценка «хорошо», выставляется студенту, если он владеет материалом, ответил в полном объеме на все вопросы, но допустил несущественные ошибки или неточности;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он недостаточно ориентируется в обсуждаемых вопросах, затрудняется ответить на вопросы;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не владеет материалом и не в состоянии ответить ни на один вопрос по обсуждаемой теме.

## **2. Материалы для проведения текущей аттестации**

### **Текущая аттестация 1**

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

### **КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1 (в форме контрольной работы)**

по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов»

1. Эффективное средство поиска возможностей улучшения деятельности предприятия – это:

- а) моделирование бизнес-процессов;
- б) анализ;
- в) методология бизнес-процесса;
- г) бизнес-процесс.

2. Логичный, последовательный, взаимосвязанный набор мероприятий, который потребляет ресурсы производителя, создает ценность и выдает результат потребителю – это:

- а) бизнес-процесс;
- б) моделирование бизнес-процессов;
- в) анализ;
- г) методология бизнес-процесса.

3. Бизнес-процесс по Эрикссону - это:

а) цепь логически связанных, повторяющихся действий, в результате которых используются ресурсы предприятия для переработки объекта с целью достижения определенных измеримых результатов или продукции для удовлетворения внутренних или внешних потребителей;

б) логичный, последовательный, взаимосвязанный набор мероприятий, который потребляет ресурсы производителя, создает ценность и выдает результат потребителю;

в) описание бизнес-процессов предприятия позволяющее руководителю знать, как работают рядовые сотрудники, а рядовым сотрудникам - как работают их коллеги и на какой конечный результат направлена вся их деятельность.

г) позволяет проанализировать не только, как работает предприятие в

целом, как оно взаимодействует с внешними организациями, заказчиками и поставщиками, но и как организована деятельность на каждом отдельно взятом рабочем месте.

4. Составляющие бизнес-процесс могут выполняться:

- а) вручную;
- б) механизировано;
- в) частично;
- г) мгновенно.

5. Эффективность бизнес-процесса - это:

а) Порядок выполнения действий и эффективность работы  
б) это логичный, последовательный, взаимосвязанный набор мероприятий, который потребляет ресурсы производителя, создает ценность и выдает результат потребителю.

в) это описание бизнес-процессов предприятия позволяющее руководителю знать, как работают рядовые сотрудники, а рядовым сотрудникам - как работают их коллеги и на какой конечный результат направлена вся их деятельность.

г) это возможность проанализировать не только, как работает предприятие в целом, как оно взаимодействует с внешними организациями, заказчиками и поставщиками, но и как организована деятельность на каждом отдельно взятом рабочем месте.

6. Задачей каждого предприятия, стремящегося к совершенствованию своей деятельности, является построение таких бизнес-процессов как:

- а) эффективность необходимых действий;
- б) порядок выполнения действий и эффективность работы;
- в) увеличение количества персонала;
- г) перераспределение прав и обязанностей руководителей.

7. При понимании хода существующих бизнес-процессов данные компоненты дают возможность судить о:

- а) эффективности и качестве;
- б) порядке выполнения действий и эффективности работы;
- в) увеличения количества персонала;
- г) перераспределение прав и обязанностей руководителей.

8. Компоненты, которые необходимы для успешного завершения бизнес-процесса:

- а) ясность и прозрачность процессов;
- б) увеличить количество персонала;
- в) перераспределить права и обязанностей руководителей;
- г) перераспределить права и обязанности рабочих.

9. Инструментальная среда ARIS необходима для:

- а) отражение существующих ситуаций на предприятии с той или иной степенью приближенности;
- б) сервис по управлению электронными коммерческими решениями;
- в) анализ требований, спецификация информационной системы и описание физической реализации;
- г) описание реального хода бизнес-процессов компании.

10. Методология IDEF необходима для:

- а) отображение анализа модели деятельности подобных систем;
- б) отражению существующих ситуаций на предприятии с той или иной степенью приближенности;
- в) описание реального хода бизнес-процессов компании;
- г) анализ требований, спецификация информационной системы и описание физической реализации.

11. Асинхронными схемами бизнес-процесса являются:

- а) заказы накапливаются во входном буфере подразделения-исполнителя, затем с некоторой периодичностью извлекаются оттуда и обрабатываются;
- б) подразделение-исполнитель приступает к работе сразу, как только поступил заказ из подразделения-заказчика, технически реализуется одним процессом;
- в) отображение анализа модели деятельности подобных систем;
- г) отражению существующих ситуаций на предприятии с той или иной степенью.

12. Функциональным процессом называется:

- а) процесс, в котором участвуют несколько подразделений верхнего уровня;
- б) подразделение-исполнитель приступает к работе сразу, как только поступил заказ из подразделения-заказчика. Технически реализуется одним процессом;
- в) отображение анализа модели деятельности подобных систем;
- г) отражению существующих ситуаций на предприятии с той или иной степенью.

13. Объектно-ориентированный процесс необходим для:

- а) выделения классов объектов, а далее определение тех действий, в которых участвуют объекты;
- б) организации, в которой участвуют несколько подразделений верхнего уровня;
- в) подразделение-исполнитель приступает к работе сразу, как только поступил заказ из подразделения-заказчика, технически реализуется одним процессом.

г) отображения анализа модели деятельности подобных систем.

14. Описание глобальной компьютерной сети Интернет в виде системы взаимосвязанных элементов следует рассматривать как:

- а) натурную модель;
- б) табличную модель;
- в) графическую модель;
- г) сетевую модель.

15. Важность правильного определения перечисленных компонентов бизнес – процесса связана с необходимостью выделения зон \_\_\_\_\_ и точек координации для эффективного управления.

- а) ответственности;
- б) централизации;
- в) дисциплины;
- г) коллегиальности.

**Критерии оценки:**

Студент аттестован, если правильно ответил более чем на 10 вопросов.

## Текущая аттестация 2

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов»

1. Виды моделей, описывающие совокупность выполняемых системой назначений и их входы и выходы, называются:

- а) информационные;
- б) поведенческие;
- в) структурные;
- г) функциональные.

2. Согласно данному принципу моделирования бизнес-процессов, все элементы, входящие в модель процесса должны иметь однозначное толкование:

- а) принцип полноты и достаточности;
- б) принцип непротиворечивости;
- в) принцип сфокусированности;
- г) принцип декомпозиции.

3. Модель бизнес-процессов, отражающие структуры данных — их состав и взаимосвязи, называется:

- а) объектно-ориентированной;
- б) функциональной;
- в) информационной;
- г) структурной.

4. Под бизнес-процессом понимается:

а) совокупность различных видов деятельности в рамках, которых на входе используются ресурсы и в результате этой деятельности создается продукт, который представляет ценность для потребителя;

б) структурирование конечное множество действий, спроектированное для производства специфического продукта для конкретного потребителя или рынка;

в) любые виды деятельности в организации;

г) совокупность взаимных ресурсов и деятельности, которое преобразует входящие элементы в выходящие.

5. Описание бизнес-процессов предприятия позволяющее руководителю знать, как работают рядовые сотрудники, а рядовым сотрудникам - как работают их коллеги и на какой конечный результат направлена вся их деятельность- это:

- а) моделирование бизнес-процессов;
- б) бизнес-процесс
- в) анализ
- г) методология бизнес-процесса.

6. Моделирование - это:

а) процесс построения модели как некоего представления оригинала, отражающего наиболее важные его черты и свойства;

б) это логичный, последовательный, взаимосвязанный набор мероприятий, который потребляет ресурсы производителя, создает ценность и выдает результат потребителю;

в) это описание бизнес-процессов предприятия позволяющее руководителю знать, как работают рядовые сотрудники, а рядовым сотрудникам - как работают их коллеги и на какой конечный результат направлена вся их деятельность;

г) позволяет проанализировать не только, как работает предприятие в целом, как оно взаимодействует с внешними организациями, заказчиками и поставщиками, но и как организована деятельность на каждом отдельно взятом рабочем месте.

7. Модели, в которых решение принимается на основе анализа различных условий, называются:

- а) словесными;
- б) графическими;
- в) табличными;
- г) логическими.

Вопрос 8. Основной целью моделирования бизнес-процессов является:

- а) описание реального хода бизнес-процессов компании;
- б) перспективы компании;
- в) распределения потребностей компании;
- г) увеличение количества персонала.

9. В бизнес-процессе главный компонент - это:

- а) прозрачность документации;
- б) увеличение количества персонала;
- в) эффективность необходимых действий;
- г) порядок выполнения действий и эффективность работы.

10. Собственники, сотрудники, поставщики, правительство, местное сообщество и т.д. – это:

- а) заинтересованные стороны;
- б) подразделения других организации;
- в) связи, которыми объединены компоненты системы;
- г) взаимодействие между компонентами системы.

11. Блок-схема представляет собой \_\_\_\_\_ описание потока действий в бизнес-процессе.

- а) графическое;
- б) картированное;
- в) устное;
- г) структурное.

12. Данная дополнительная информация указывается в межфункциональной блок-схеме:

- а) добавленная ценность;
- б) степень завершенности;
- в) текущее время процесса;
- г) штатное расписание.

13. SCOR является:

- а) описательной моделью, которая позволяет предприятию осуществить структурированный вход в проект создания Логической цепью;
- б) отображение анализа модели деятельности подобных систем;
- в) отражению существующих ситуаций на предприятии с той или иной степенью приближенности;
- г) описание реального хода бизнес-процессов компании.

14. Синхронными схемами бизнес-процесса являются:

- а) подразделение-исполнитель приступает к работе сразу, как только поступил заказ из подразделения-заказчика, технически реализуется одним процессом;
- б) заказы накапливаются во входном буфере подразделения-исполнителя, затем с некоторой периодичностью извлекаются оттуда и обрабатываются;
- в) отображение анализа модели деятельности подобных систем;
- г) отражению существующих ситуаций на предприятии с той или иной степенью.

15. Анализ коренной причины - это:

- а) метод по нахождению коренной причины рассматриваемой проблемы;
- б) нахождения все возможные причины методом мозгового штурма и включаются в список в порядке поступления;

- в) методология структурирования потребностей потребителя, его ожиданий и требований, а также перевода их на язык технического задания на разработку продукции и соответствующего технологического процесса;
- г) определение периодичности самооценки.

**Критерии оценки:**

Студент аттестован, если правильно ответил более чем на 10 вопросов.