

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе  
к.э.н., доцент Измestьев А.А



17.06.2019г.

**Рабочая программа дисциплины**  
Б1.В.13. Оценка эффективности бизнес-процессов

Направление подготовки: 38.03.06 Торговое дело  
Направленность (профиль): Маркетинг, продажи и логистика  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	4	4
Семестр	42	42
Лекции (час)	14	4
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	28	16
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	66	88
Курсовая работа (час)		
Всего часов	108	108
Зачет (семестр)	42	42
Экзамен (семестр)		

Иркутск 2019

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.06  
Торговое дело.

Автор О.В. Чистякова

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры  
менеджмента и сервиса

Заведующий кафедрой О.Н. Баева

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2020

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2021

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2022

### 1. Цели изучения дисциплины

Дисциплина объясняет логику вложения денежных средств в реальные и финансовые активы с учетом современных требований рынка, раскрывает основные методологические концепции, принципы и методы, лежащие в основе бизнес-процесса. Менеджер, аналитик и консультант, специалист по финансовому управлению должны обладать определенным набором знаний, умений и навыков по построению и анализу бизнес-процессов, их моделированию, расчету показателей эффективности бизнес-процессов.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

#### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ПК-14	способность прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность

#### Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ПК-14 способность прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность	З. Знать методы прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности У. Уметь прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность Н. Владеть навыками прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Вариативная часть.

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед., 108 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	14	4
Практические (сем, лаб.) занятия	28	16
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	66	88
Всего часов	108	108

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

## 5.1. Содержание разделов дисциплины

### Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Само- стоят. раб.	В интера- ктивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Сущность бизнес-процесса в организации	42	2	4	22		Коллоквиум
2	Бизнес-процессы и управление компанией	42		4	22		Тесты 1
3	Анализ и оптимизация бизнес-процессов	42		4	22		Тесты 2
4	Показатели эффективности бизнес-процессов	42	2	4	22		Кейс
	ИТОГО		4	16	88		

### Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Само- стоят. раб.	В интера- ктивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Сущность бизнес-процесса в организации	42	2	4	20		Коллоквиум
2	Бизнес-процессы и управление компанией	42	4	8	10		Тесты 1
3	Анализ и оптимизация бизнес-процессов	42	4	8	16		Тесты 2
4	Показатели эффективности бизнес-процессов	42	4	8	20		Кейс
	ИТОГО		14	28	66		

## 5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Сущность бизнес-процесса в организации	Понятие и сущность бизнес-процессов организации. Входы, выходы бизнес-процесса и характеристика их составляющих. Поставщики и клиенты бизнеспроцесса. Владелец бизнес-процесса. Характеристики бизнес-процессов.
2	Бизнес-процессы и управление компанией	Система бизнес-процессов компании. Межфункциональные бизнес-процессы. Организационный разрыв бизнес-процессов. Цепочка создания ценностей. Система управления бизнеспроцессами компании. BPM (Business Process Management) Знает
3	Анализ и оптимизация бизнес-процессов	Классификация методик анализа бизнеспроцессов. Качественный анализ бизнеспроцессов. Количественный анализ бизнес процессов. Методы анализа бизнес-процессов. Понятие и сущность оптимизации бизнес-процессов. Реструктуризация бизнес-процессов. Реинжиниринг бизнес-

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
		процессов. Бизнес-инжиниринг. Бенчмаркинг. Референтная модель бизнес-процессов. Школа зрелости процессов компании (модель Capability Maturity Model). Уровни зрелости процесса и их характеристика. Знает
4	Показатели эффективности бизнес-процессов	Расчет показателей, характеризующих эффективность бизнес-процессов. Сложность. Процессность. Контролируемость. Ресурсоемкость. Регулируемость.

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Сущность бизнес-процесса в организации. Занятие 1-2. Семинарское занятие предусматривает устный индивидуальный опрос по теме, изучение case-stude по закреплению знаний по входу, выходу, поставщикам, клиентам, владельцам бизнеспроцесса и его характеристикам
2	Бизнес-процессы и управление компанией. Занятие 3-6.Семинарское занятие предусматривает устный индивидуальный опрос по теме, изучение case-stude для закреплению знаний по входу, выходу, поставщикам, клиентам, владельцам бизнес-процесса.
3	Анализ и оптимизация бизнес-процессов. Занятие 7-10.Семинарские занятия предусматривают устный индивидуальный опрос по теме, изучение case-stude по применению и закреплению знаний по количественному и качественному анализу бизнеспроцессов; реструктуризации, реинжиниринга бизнес-процессов.
4	Показатели эффективности бизнес-процессов. Занятие 11-14.Семинарское занятие предусматривает устный индивидуальный опрос по теме, изучение case-stude по классификации показателей эффективности бизнес-процессов.

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

### 6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Сущность бизнес-процесса в организации	ПК-14	З.Знать методы прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности	Коллоквиум	Оценка ответа на один вопрос от 0-10 баллов. (10)
2	2. Бизнес-	ПК-14	У.Уметь	Тесты 1	Тест оценивается

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	процессы и управление компанией		прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность		в 30 баллов. Максимальная оценка по одному тесту 3 балла (30)
3	3. Анализ и оптимизация бизнес-процессов	ПК-14	Н. Владеть навыками прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности	Тесты 2	Тест оценивается в 30 баллов. Максимальная оценка по одному тесту 3 балла (30)
4	4. Показатели эффективности бизнес-процессов	ПК-14	У. Уметь прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность Н. Владеть навыками прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности	Кейс	Кейс оценивается в 30 баллов (30)
				<b>Итого</b>	<b>100</b>

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Зачет в семестре 42.

### ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (20 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Тест оценивается от 0-20 баллов.

**Компетенция: ПК-14 способность прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность**

Знание: Знать методы прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности

1. Бенчмаркинг
2. Бизнес-инжиниринг
3. Входы, выходы бизнес-процесса и характеристика их составляющих
4. Инструменты и технологии бизнес-планирования при совершенствовании бизнес-процессов организации
5. Качественный анализ бизнес-процессов
6. Классификация методик анализа бизнес-процессов
7. Количественный анализ бизнес-процессов
8. Межфункциональные бизнес-процессы
9. Методы анализа бизнес-процессов
10. Показатели бизнес-процесса: результативность, эффективность
11. Показатели эффективности бизнес-процессов: Контролируемость
12. Показатели эффективности бизнес-процессов: Процессность

13. Показатели эффективности бизнес-процессов: Регулируемость
14. Показатели эффективности бизнес-процессов: Ресурсоемкость
15. Показатели эффективности бизнес-процессов: Сложность
16. Понятие и сущность бизнес-процессов организации
17. Понятие и сущность оптимизации бизнес-процессов
18. Поставщики и клиенты бизнес-процесса. Владелец бизнес-процесса
19. Реинжиниринг бизнес-процессов
20. Реструктуризация бизнес-процессов
21. Референтная модель бизнес-процесса
22. Система бизнес-процессов компании
23. Система управления бизнес-процессами компании
24. Сущность бизнес-моделирования
25. Сущность бизнес-планирования как разновидности планирования в организации
26. Типы моделирования и их характеристика
27. Уровни зрелости процесса и их характеристика
28. Характеристики бизнес-процессов
29. Школа зрелости процессов компании (модель Capability Maturity Model)

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Задание оценивается от 0-40 баллов.

**Компетенция: ПК-14 способность прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность**

Умение: Уметь прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность

Задача № 1. Задание на определение моделей бизнес-процессов

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Задание оценивается от 0-40 баллов.

**Компетенция: ПК-14 способность прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность**

Навык: Владеть навыками прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности

Задание № 1. Задание на определение бизнес-процессов

#### ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГБОУ ВО «БГУ»)

Направление - 38.03.06 Торговое дело  
Профиль - Маркетинг, продажи и  
логистика  
Кафедра менеджмента и сервиса  
Дисциплина - Оценка эффективности  
бизнес-процессов

#### БИЛЕТ № 1

1. Тест (20 баллов).
2. Задание на определение моделей бизнес-процессов (40 баллов).

3. Задание на определение бизнес- процессов (40 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ О.В. Чистякова

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ О.Н. Баева

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

#### **а) основная литература:**

1. Гладких О. В., Таскаева М. П. Основы бизнес-планирования. учеб. пособие/ О. В. Гладких, М. П. Таскаева.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2007.-146 с.
2. [Бизнес-планирование \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Экономика» и «Менеджмент» / В.З. Черняк \[и др.\]. — 4-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 591 с. — 978-5-238-01812-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71209.html>](#)
3. [Горбунов В.Л. Бизнес-планирование \[Электронный ресурс\] / В.Л. Горбунов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий \(ИНТУИТ\), 2016. — 141 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/56371.html>](#)

#### **б) дополнительная литература:**

1. Горемыкин В. А. Бизнес-план : Методика разработки 45 реальных образцов бизнес-планов. 4-е изд., перераб. и доп./ В. А. Горемыкин.- М.: Ось-89, 2006.-860 с.
2. Алиев В. С. Практикум по бизнес-планированию с использованием программы Project Expert. допущено УМО по образованию. учеб. пособие/ В. С. Алиев.- М.: ИНФРА-М, 2007.-271 с.
3. [Балашова С.А. Нормативный метод планирования с использованием программных средств \[Электронный ресурс\] / Балашова С.А.// Вестник российского государственного аграрного заочного университета, 2008. - №4. — Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16993354> \(04.10.2016\)](#)
4. [Баркалов С.А. Математические методы и модели в управлении и их реализация в MS Excel \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / С.А. Баркалов, С.И. Моисеев, В.Л. Порядина. — Электрон. текстовые данные. — Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 264 с. — 978-5-89040-540-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55007.html>](#)

### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, адрес доступа: <http://elibrary.ru/>. доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации
- Сайт для создания презентаций, адрес доступа: <http://prezi.com>. доступ неограниченный
- Сайт Министерства финансов, адрес доступа: [http://www.minfin.ru/common/UPLOAD/library/2014/07/main/ONBP\\_2015-2017.pdf](http://www.minfin.ru/common/UPLOAD/library/2014/07/main/ONBP_2015-2017.pdf). доступ неограниченный



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

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области операционного менеджмента

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- прием и защита лабораторных работ (во время проведения занятий);
- выполнение курсовых работ в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ в часы, предусмотренные учебным планом) и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,
- КонсультантПлюс: Сводное региональное законодательство,
- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,

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

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий