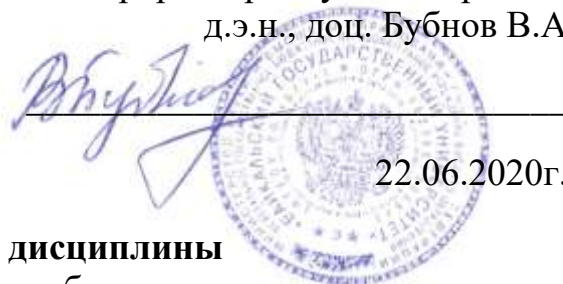


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
д.э.н., доц. Бубнов В.А



22.06.2020г.

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

Направление подготовки: 38.03.06 Торговое дело
Направленность (профиль): Маркетинг, продажи и логистика (Русско-китайская программа двойного дипломирования)
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная

Курс	4
Семестр	42
Лекции (час)	14
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	14
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	80
Курсовая работа (час)	
Всего часов	108
Зачет (семестр)	42
Экзамен (семестр)	

Иркутск 2020

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 Е.А. Шагина

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2021

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2022

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2023

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
Контактная(аудиторная) работа	
Лекции	14
Практические (сем, лаб.) занятия	14
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	80
Всего часов	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

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Процессный подход в управлении организацией	42	2	2	10		Проектное задание 1. Проектное задание 2. Коллоквиум 1
2	Сущность бизнес-процессов в организации	42	2	2	12		Проектное задание 3. Проектное задание 4. Коллоквиум 2
3	Методики анализа бизнес-процессов	42	2	2	12		Проектное задание 5. Коллоквиум 3
4	Оценка эффективности бизнес-процессами	42	2	2	12		Проектное задание 7. Деловая ситуация 8. Коллоквиум 4
5	Методы оптимизации бизнес-процессов	42	2	2	12		Проектное задание 6. Проектное задание 9. Коллоквиум 5. Проектное задание 10
6	Реинжиниринг бизнес-процессов	42	2	2	12		Проектное задание 12. Коллоквиум 6. Проектное задание 11
7	Моделирование бизнес-процессов	42	2	2	10		Тест. Коллоквиум 7. Конференция
	ИТОГО		14	14	80		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Процессный подход в управлении организацией	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности функционального подхода в управлении организацией. 2. Необходимость перехода от функционального управления к процессному. 3. Сравнение функционального и процессного подходов 4. Особенности процессного управления организацией 5. Возможности процессного подхода к управлению 6. Проблемы внедрения процессного управления 7. История развития процессного подхода.
2	Сущность бизнес-процессов в организации	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятия процесса и бизнес-процессов. 2. Классификация бизнес-процессов. 3. Компоненты бизнес-процессов. 4. Назначение владельца процесса. 5. Выходы процесса.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
		<ul style="list-style-type: none"> 6. Входы и ресурсы процесса. 7. Документирование бизнес-процессов 8. Ключевые показатели результативности (метрики процессов). 9. Необходимость моделирования бизнес-процессов.
3	Методики анализа бизнес-процессов	<ul style="list-style-type: none"> 1. Классификация видов анализа бизнес-процессов. 2. SWOT-анализ процесса. 3. Анализ проблем процесса. 4. Ранжирование процессов на основе субъективной оценки. 5. Анализ процесса по отношению к типовым требованиям. 6. Визуальный анализ. 7. ABC-анализ (операционный анализ затрат).
4	Оценка эффективности бизнес-процессами	<ul style="list-style-type: none"> 1. Подходы к оценке эффективности бизнес-процессов 2. Показатели бизнес-процессов 3. Показатели организационной структуры предприятия. 4. Показатели удовлетворенности потребителей. 5. Концепция Чистого индекса поддержки (Net Promouter Score), NPS 6. Показатели качества продукции 7. Техничко-экономические, финансовые показатели, система сбалансированных показателей (BSC)
5	Методы оптимизации бизнес-процессов	<ul style="list-style-type: none"> 1. Классификация методов оптимизации бизнес-процессов. 2. Метод пяти вопросов. 3. Метод параллельного выполнения работ. 4. Метод устранения временных разрывов. 5. Метод разработки нескольких вариантов бизнес-процесса. 6. Метод уменьшения количества входов и выходов бизнес-процесса. 7. Метод согласования результатов с требованиями. 8. Метод интеграции с клиентами и поставщиками бизнес-процесса. 9. Метод минимизации устной информации. 10. Метод стандартизации форм сбора и передачи информации. 11. Метод организации точек контроля. 12. Бенчмаркинг.
6	Реинжиниринг бизнес-процессов	<ul style="list-style-type: none"> 1. Сущность, цели, этапы и виды реинжиниринга бизнес-процессов. 2. Этапы проведения реинжиниринга. 3. Принципы перепроектирования бизнес-процессов. 4. Условия успешного реинжиниринга и факторы риска. 5. Типичные ошибки при проведении реинжиниринга.
7	Моделирование бизнес-процессов	<ul style="list-style-type: none"> 1. Необходимость моделирования бизнес-процессов. 2. Способы описания и моделирования бизнес-процессов. 3. Горизонтальное и вертикальное описание бизнес-процессов. 4. Технология моделирования бизнес-процессов предприятия. 5. Методы сбора информации при моделировании бизнес-процессов. 6. Правила и рекомендации по описанию бизнес-процессов. 7. Полная бизнес-модель компании. 8. Шаблоны организационного бизнес-моделирования.

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Процессный подход в управлении организацией. Занятие 1. Семинарское занятие предусматривает дискуссию по проблеме, выполнение практических работ
2	Сущность бизнес-процесса в организации. Занятие 2. Семинарское занятие предусматривает дискуссию по проблеме, выполнение практических работ
3	Методики анализа бизнес-процессов. Занятие 3. Семинарское занятие предусматривает дискуссию по проблеме, выполнение практических работ
4	Оценка эффективности управления бизнес-процессами. Занятие 4. Семинарское занятие предусматривает дискуссию по проблеме, выполнение практических работ
5	Методы оптимизации бизнес-процессов. Занятие 5. Семинарское занятие предусматривает дискуссию по проблеме, выполнение практических работ
6	Реинжиниринг бизнес-процессов. Занятие 6. Семинарское занятие предусматривает дискуссию по проблеме, выполнение практических работ
7	Моделирование бизнес-процессов. Занятие 7. Семинарское занятие предусматривает дискуссию по проблеме, выполнение практических работ

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. Процессный подход в управлении организацией	ПК-14	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	Колоквиум 1	В зависимости от качества ответов до 3 баллов (3)
2		ПК-14	З.Знать методы прогнозирования бизнес-процессов и	Проектное задание 1	В зависимости от качества ответов до 4 баллов (4)

№ 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)
			оценки их эффективности У. Уметь прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность Н. Владеть навыками прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности		
3		ПК-14	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	Проектное задание 2	В зависимости от качества ответов до 4 баллов (4)
4	2. Сущность бизнес-процессов в организации	ПК-14	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	Коллоквиум 2	В зависимости от качества ответов до 3 баллов (3)
5		ПК-14	З. Знать методы прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности У. Уметь прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность	Проектное задание 3	В зависимости от качества ответов до 4 баллов (4)

№ 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)
			Н. Владеть навыками прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности		
6		ПК-14	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	Проектное задание 4	В зависимости от качества ответов до 4 баллов (4)
7	3. Методики анализа бизнес-процессов	ПК-14	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	Колоквиум 3	В зависимости от качества ответов до 3 баллов (3)
8		ПК-14	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	Проектное задание 5	В зависимости от качества ответов до 4 баллов (4)
9	4. Оценка эффективности	ПК-14	З. Знать методы прогнозирования	Деловая ситуация 8	В зависимости от качества ответов

№ 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)
	бизнес-процессами		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		до 4 баллов (4)
10		ПК-14	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	Колоквиум 4	В зависимости от качества ответов до 3 баллов (3)
11		ПК-14	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	Проектное задание 7	В зависимости от качества ответов до 4 баллов (4)
12	5. Методы оптимизации бизнес-процессов	ПК-14	З. Знать методы прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности У. Уметь прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их	Колоквиум 5	В зависимости от качества ответов до 3 баллов (3)

№ 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)
			эффективность Н. Владеть навыками прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности		
13		ПК-14	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	Проектное задание 6	В зависимости от качества ответов до 4 баллов (4)
14		ПК-14	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	Проектное задание 9	В зависимости от качества ответов до 4 баллов (4)
15		ПК-14	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	Проектное задание 10	В зависимости от качества ответов до 4 баллов (4)
16	6. Реинжиниринг	ПК-14	З. Знать методы	Коллоквиум 6	В зависимости от

№ 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 формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	бизнес-процессов		прогнозирование 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		качества ответов до 3 баллов (3)
17		ПК-14	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	Проектное задание 11	В зависимости от качества ответов до 4 баллов (4)
18		ПК-14	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	Проектное задание 12	В зависимости от качества ответов до 4 баллов (4)
19	7. Моделирование бизнес-процессов	ПК-14	З. Знать методы прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности У. Уметь прогнозировать бизнес-процессы и	Колоквиум 7	В зависимости от качества ответов до 3 баллов (3)

№ 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)
			оценивать их эффективность Н. Владеть навыками прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности		
20		ПК-14	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	Конференция	В зависимости от качества сообщения до 11 баллов (11)
21		ПК-14	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	Тест	По 1 баллу за каждый правильный ответ (20)
				Итого	100

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. 1. Особенности функционального подхода в управлении организацией.
2. 10. Компоненты бизнес-процессов.
3. 11. Назначение владельца процесса.
4. 12. Выходы процесса.
5. 13. Входы и ресурсы процесса.
6. 14. Документирование бизнес-процессов
7. 15. Ключевые показатели результативности (метрики процессов).
8. 16. Необходимость моделирования бизнес-процессов.
9. 17. Классификация видов анализа бизнес-процессов.
10. 18. SWOT-анализ процесса.
11. 19. Анализ проблем процесса.
12. 2. Необходимость перехода от функционального управления к процессному.
13. 20. Ранжирование процессов на основе субъективной оценки.
14. 21. Анализ процесса по отношению к типовым требованиям.
15. 22. Визуальный анализ.
16. 23. ABC-анализ (операционный анализ затрат).
17. 24. Подходы к оценке эффективности бизнес-процессов
18. 25. Показатели бизнес-процессов
19. 26. Показатели организационной структуры предприятия.
20. 27. Показатели удовлетворенности потребителей.
21. 28. Концепция Чистого индекса поддержки (Net Promoter Score), NPS
22. 29. Показатели качества продукции
23. 3. Сравнение функционального и процессного подходов
24. 30. Техничко-экономические, финансовые показатели, система сбалансированных показателей (BSC)
25. 31. Классификация методов оптимизации бизнес-процессов.
26. 32. Метод пяти вопросов.
27. 33. Метод параллельного выполнения работ.
28. 34. Метод устранения временных разрывов.
29. 35. Метод разработки нескольких вариантов бизнес-процесса.
30. 36. Метод уменьшения количества входов и выходов бизнес-процесса.
31. 37. Метод согласования результатов с требованиями.
32. 38. Метод интеграции с клиентами и поставщиками бизнес-процесса.
33. 39. Метод минимизации устной информации.
34. 4. Особенности процессного управления организацией
35. 40. Метод стандартизации форм сбора и передачи информации.
36. 41. Метод организации точек контроля.
37. 42. Бенчмаркинг.
38. 43. Сущность, цели, этапы и виды реинжиниринга бизнес-процессов.
39. 44. Этапы проведения реинжиниринга.
40. 45. Принципы перепроектирования бизнес-процессов.
41. 46. Условия успешного реинжиниринга и факторы риска.
42. 47. Типичные ошибки при проведении реинжиниринга.
43. 48. Необходимость моделирования бизнес-процессов.
44. 49. Способы описания и моделирования бизнес-процессов.
45. 5. Возможности процессного подхода к управлению
46. 50. Горизонтальное и вертикальное описание бизнес-процессов.
47. 51. Технология моделирования бизнес-процессов предприятия.
48. 52. Методы сбора информации при моделировании бизнес-процессов.

- 49. 53. _Правила и рекомендации по описанию бизнес-процессов.
- 50. 54. _Полная бизнес-модель компании.
- 51. 55. _Шаблоны организационного бизнес-моделирования.
- 52. 6. _Проблемы внедрения процессного управления
- 53. 7. _История развития процессного подхода.
- 54. 8. _Понятия процесса и бизнес-процессов.
- 55. 9. _Классификация бизнес-процессов.

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 умения анализировать бизнес- процессы

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 навыки анализа 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 (Русско-китайская программа двойного дипломирования) Кафедра менеджмента и сервиса Дисциплина - Оценка эффективности бизнес-процессов
---	---

БИЛЕТ № 1

1. Тест (20 баллов).
2. Задание на умения анализировать бизнес- процессы (40 баллов).
3. Задание на навыки анализа бизнес-процессов (40 баллов).

Составитель _____ О.В. Чистякова

Заведующий кафедрой _____ Е.А. Шагина

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

а) основная литература:

1. Беккер Й., Вилков Л., Таратухин В. Менеджмент процессов. Prozess-management. Prozess-management. пер. с нем./ под ред. Й. Беккера [и др.].- М.: ЭКСМО, 2007.-359 с.
2. Гладких О. В., Таскаева М. П. Основы бизнес-планирования. учеб. пособие/ О. В. Гладких, М. П. Таскаева.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2007.-146 с.
3. Тельнов Ю. Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов. Компонентная методология. 2-е изд., перераб. и доп./ Ю. Ф. Тельнов.- М.: Финансы и статистика, 2004.-319 с.
4. Управление бизнес-процессами. Практическое руководство по успешной реализации проектов. Business Process Management/ Джон Джестон, Йохан Нелис.- М.: Альпина Паблишер, 2015.-641 с.
5. Федюкович Е.В. Управление эффективностью бизнеса.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2013.-140 с.// URL: 29302.docx
6. Чистякова О.В. Бизнес-планирование.- Иркутск: Изд-во БГУ, 2020.- 221 с.
7. [Александров, Д. В. Моделирование и анализ бизнес-процессов : учебник / Д. В. Александров. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 227 с. — ISBN 978-5-9908055-8-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : \[сайт\]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/61086.html> \(дата обращения: 17.05.2021\). — Режим доступа: \[для авторизир. пользователей\]\(#\)](#)

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. Гританс Я. М. Организационное проектирование и реструктуризация (реинжиниринг) предприятий и холдингов: экономические, управленческие и правовые аспекты. (практ. пособие по управленческому и финансовому консультированию)/ Я. М. Гританс.- М.: Волтерс Клувер, 2005.-205 с.
3. 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.
4. Оболенски Н., Obolensky N., Савельева И. Практический реинжиниринг бизнеса: инструменты и методы для эффективного изменения/ Н. Оболенски.- М.: Лори, 2004.-368 с.
5. Ротер М. Майк, Шук Д. Джон Учитесь видеть бизнес-процессы. Практика построения карт потоков создания ценности. пер. с англ.. Learning to see/ Майк Ротер, Джон Шук.- М.: CBSD, 2005.-119 с.
6. [Romanenko M.G. Analysis and optimization of business processes \[Электронный ресурс\] : course of lectures / M.G. Romanenko. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 153 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66011.html>](#)
7. [Агарков А.П. Управление инновационной деятельностью \[Электронный ресурс\] : учебник для бакалавров / А.П. Агарков, Р.С. Голов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 208 с. — 978-5-394-02328-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52293.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. 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