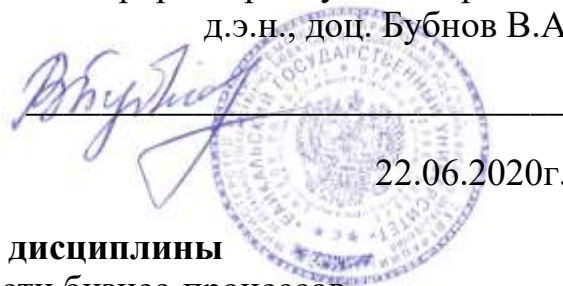


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

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
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 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 (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.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Процессный подход в управлении организацией	42	1	2	10		Проектное задание 1. Проектное задание 2
2	Сущность бизнес-процессов в организации	42	1	2	12		Проектное задание 3. Проектное задание 4
3	Методики анализа бизнес-процессов	42	1	4	12		Проектное задание 5
4	Оценка эффективности бизнес-процессами	42	1	2	12		Проектное задание 7. Деловая ситуация 8
5	Методы оптимизации бизнес-процессов	42	0	2	14		Проектное задание 6. Проектное задание 9. Проектное задание 10
6	Реинжиниринг бизнес-процессов	42	0	2	14		Проектное задание 12. Проектное задание 11
7	Моделирование бизнес-процессов	42	0	2	14		Тест
	ИТОГО		4	16	88		

Очная форма обучения

№ 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	4	6		Проектное задание 1. Проектное задание 2. Колоквиум 1
2	Сущность бизнес-процессов в организации	42	2	4	10		Проектное задание 3. Проектное задание 4. Коллоквиум 2
3	Методики анализа бизнес-процессов	42	2	4	10		Проектное задание 5. Колоквиум 3
4	Оценка эффективности бизнес-процессами	42	2	4	10		Проектное задание 7. Деловая ситуация 8.

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Само- стоят. раб.	В интера- ктивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
							Колоквиум 4
5	Методы оптимизации бизнес-процессов	42	2	4	10		Проектное задание 6. Проектное задание 9. Колоквиум 5. Проектное задание 10
6	Реинжиниринг бизнес-процессов	42	2	4	10		Проектное задание 12. Колоквиум 6. Проектное задание 11
7	Моделирование бизнес-процессов	42	2	4	10		Тест. Колоквиум 7. Конференция
	ИТОГО		14	28	66		

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. 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	<ol 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подходы к оценке эффективности бизнес-процессов 2. Показатели бизнес-процессов 3. Показатели организационной структуры предприятия.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
		4. Показатели удовлетворенности потребителей. 5. Концепция Чистого индекса поддержки (Net Promoter Score), NPS 6. Показатели качества продукции 7. Техничко-экономические, финансовые показатели, система сбалансированных показателей (BSC)
5	Методы оптимизации бизнес-процессов	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	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	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 1-2. Семинарские занятия предусматривают дискуссию по проблеме, выполнение практических работ
2	Сущность бизнес-процесса в организации. Занятие 3-4. Семинарские занятия предусматривают дискуссию по проблеме, выполнение практических работ
3	Методики анализа бизнес-процессов. Занятие 5-6. Семинарские занятия предусматривают дискуссию по проблеме, выполнение практических работ
4	Оценка эффективности управления бизнес-процессами. Занятие 7-8. Семинарские занятия предусматривают дискуссию по проблеме,

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	выполнение практических работ
5	Методы оптимизации бизнес-процессов. Занятие 9-10. Семинарские занятия предусматривают дискуссию по проблеме, выполнение практических работ
6	Реинжиниринг бизнес-процессов. Занятие 11-12. Семинарские занятия предусматривают дискуссию по проблеме, выполнение практических работ
7	Моделирование бизнес-процессов. Занятие 13-14. Семинарские занятия предусматривают 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 оценки их эффективности У.Уметь прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность Н.Владеть навыками прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности	Проектное задание 1	В зависимости от качества ответов до 4 баллов (4)
3		ПК-14	З.Знать методы прогнозирования бизнес-процессов и оценки их	Проектное задание 2	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)
			<p>эффективности У.Уметь прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность Н.Владеть навыками прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности</p>		
4	2. Сущность бизнес-процессов в организации	ПК-14	<p>3.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</p>	Коллоквиум 2	В зависимости от качества ответов до 3 баллов (3)
5		ПК-14	<p>3.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</p>	Проектное задание 3	В зависимости от качества ответов до 4 баллов (4)
6		ПК-14	<p>3.Знать методы прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности У.Уметь прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность Н.Владеть навыками</p>	Проектное задание 4	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)
			прогнозирование бизнес-процессов и оценки их эффективности		
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 бизнес-процессами	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	Деловая ситуация 8	В зависимости от качества ответов до 4 баллов (4)
10		ПК-14	З.Знать методы прогнозирования бизнес-процессов и	Колоквиум 4	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)
			оценки их эффективности У. Уметь прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность Н. Владеть навыками прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности		
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 эффективность Н. Владеть навыками прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности	Колоквиум 5	В зависимости от качества ответов до 3 баллов (3)
13		ПК-14	З. Знать методы прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности У. Уметь прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность	Проектное задание 6	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		
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 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	Коллоквиум 6	В зависимости от качества ответов до 3 баллов (3)
17		ПК-14	З. Знать методы прогнозирования	Проектное задание 11	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-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)
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 оценивать их эффективность Н. Владеть навыками прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности	Колоквиум 7	В зависимости от качества ответов до 3 баллов (3)
20		ПК-14	З. Знать методы прогнозирования бизнес-процессов и оценки их эффективности У. Уметь прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их	Конференция	В зависимости от качества сообщения до 11 баллов (11)

№ 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		
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. _Технико-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 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>](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>](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