

Учреждение образования
«Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

_____ А.В. Егоров

« 19 » 12 2024

Регистрационный № УД- 6358-24/уч.

УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

Учебная программа учреждения образования
по учебной дисциплине для специальности
6-05-0311-05 «Экономическая информатика»

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта общего высшего образования ОСВО 6-05-0311-05-2023 и учебного плана учреждения высшего образования по специальности 6-05-0311-05 «Экономическая информатика».

СОСТАВИТЕЛИ:

О.А. Сосновский, доцент кафедры экономической информатики учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат технических наук, доцент.

А.П. Ковалёв, старший преподаватель кафедры экономической информатики учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет».

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

М.Н. Садовская, заведующий кафедрой информационных технологий учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат технических наук, доцент;

Н.И. Листопад, заведующий кафедрой информационных радиотехнологий учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники», доктор технических наук, профессор.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой экономической информатики учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 5 от 21.11.2024);

Методической комиссией по специальности «Экономическая информатика» учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 2 от 25.11.2024);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»
(протокол № 2 от 18.12.2024).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная дисциплина «Управление бизнес-процессами» направлена на изучение принципов и методов, необходимых для эффективного проектирования, оптимизации и управления бизнес-процессами в условиях динамично развивающейся экономики с использованием современных информационных технологий.

Цель преподавания учебной дисциплины – формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по управлению бизнес-процессами организации.

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих **задач**:

- изучение основных понятий бизнес- процессов и управления ими;
- изучение особенностей процессного управления организацией;
- ознакомление с методами описания и моделирования бизнес-процессов;
- изучение принципов выделения процессов верхнего уровня и декомпозиции бизнес- процессов;
- изучение принципов определения владельцев, заказчиков, потребителей и участников бизнес- процессов организации;
- изучение и практическое создание стратегической карты организации;
- ознакомление с различными нотациями моделирования и анализа бизнес- процессов;
- изучение и практическое моделирование в нотации IDEF0;
- изучение и практическое моделирование в нотациях BASIC FLOWCHART И CROSS-FUNCTIONAL FLOWCHART;
- изучение и практическое моделирование в нотации eEPC;
- изучение и практическое моделирование в нотации BPMN;
- изучение основных методов анализа бизнес- процессов;
- изучение и практическая реализация качественных методов анализа бизнес- процессов;
- изучение и практическая реализация количественных методов анализа бизнес- процессов.

В результате изучения учебной дисциплины «Управление бизнес-процессами» формируется следующая компетенция:

специализированная:

осуществлять деятельность по управлению бизнес-процессами, нацеленную на стабильное достижение показателей, согласованных со стратегическими целями организации с использованием современных инструментов бизнес-моделирования.

- В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать:

- основные понятия бизнес- процесса;

- понятия процессного управления организацией;
- основные понятия бизнес- процесса;
- основные методы и современные инструментальные средства моделирования и анализа бизнес- процессов;

уметь:

- выделять бизнес- процессы верхнего уровня;
- определять владельцев, заказчиков, потребителей и участников бизнес- процессов организации;
- проводить моделирование бизнес- процессов в различных нотациях;
- проводить анализ бизнес- процессов организации;
- вырабатывать рекомендации по управлению бизнес-процессов организации;

иметь навык:

- владения основами описания и моделирования бизнес-процессами организации;
- владения основными методами и инструментальными средствами моделирования и анализа бизнес-процессов.

В рамках образовательного процесса по данной учебной дисциплине студент должен приобрести не только теоретические и практические знания, умения и навыки по специальности, но и развивать свой ценностно-личностный, духовный потенциал, сформировать качества патриота и гражданина, готового к активному участию в экономической, производственной, социально-культурной и общественной жизни страны.

Место учебной дисциплины в системе подготовки специалиста с высшим образованием: учебная дисциплина «Управление бизнес-процессами» входит в модуль «Управление бизнес-процессами и принятие решений в экономике» компонента учреждения образования.

Учебная дисциплина «Управление бизнес-процессами» опирается на усвоение учебных дисциплин «Информационные технологии», «Бизнес-офис организации», «Корпоративные информационные системы» и является базовой для усвоения учебных дисциплин «Системы поддержки принятия решений», «Автоматизация управленческого учета» и др.

Форма получения образования: дневная.

В соответствии с учебным планом университета на изучение учебной дисциплины отводится:

общее количество часов – 108, аудиторных – 52 часа, из них лекции – 26 часов, лабораторные занятия – 26 часов.

Распределение аудиторного времени по курсам и семестрам:

5 семестр – лекции – 26 часов, лабораторные занятия – 26 часов.

Самостоятельная работа студента – 56 часов.

Трудоемкость – 3 з.е.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Понятие управления бизнес- процессами.

Основные понятия бизнес-процессов: владелец, поставщик, клиент (потребитель), участники. Классификация, характеристики бизнес- процессов по различным критериям.

Модели бизнес-процессов. Моделирование бизнес-процессов. Основные методологии и нотации моделирования.

Основные подходы к управлению организацией: системный, ситуационный, процессный.

Цикл PDCA Деминга-Шухарта в процессном подходе.

Построение процессного управления. Шаги создания процессного управления.

Преимущества и недостатки процессной организационной модели организации.

Управление бизнес- процессами. Цели, современные подходы и методы.

Тема 2. Описание бизнес- процессов и их перестроение.

Основные способы описания бизнес- процессов: вертикальное описание, горизонтальное описание.

Три уровня описания бизнес-процессов: верхний (системный), средний (функциональный), нижний (операционный).

Выделение бизнес- процессов верхнего уровня. Матрица распределения ответственности за бизнес- процессы верхнего уровня производственной компании.

Декомпозиция бизнес- процессов. Правила декомпозиции бизнес- процессов.

Основные подходы к перестроению бизнес-процессов: непрерывное улучшение (TQM) и реинжиниринг бизнес- процессов (BPR). Универсальные принципы TQM.

Основные различия между TQM и BPR. Ключевые характеристики реинжиниринга бизнес-процессов. AS IS - модель «как есть». TO BE (SHOULD-BE, AS-TO-BE) - модель «как должно быть».

Основные этапы проведения BPR.

Тема 3. Нотация IDEF0.

Work Flow Diagram (WFD) и Data Flow Diagram (DFD)— диаграммы потоков работ и диаграммы потоков данных.

Контекстные и неконтекстные диаграммы.

Основные понятия нотации IDEF0: блок Работа (Activity) или Функция, Стрелки сверху Управление (Control), Стрелки слева Вход (Input), Стрелки справа Выход (Output), Стрелки снизу Механизм (Mechanism).

Дополнительные элементы нотации IDEF0 и их графические изображения.

Типы взаимодействий между блоками бизнес-процессов диаграммы.

Примеры диаграмм в нотации IDEF0.

Тема 4. Нотации BASIC FLOWCHART и CROSS-FUNCTIONAL FLOWCHART.

Основные понятия нотаций BASIC FLOWCHART и CROSS-FUNCTIONAL FLOWCHART.

Описание назначения графических символов в нотациях: Действие, Решение, Связь предшествования, Поток объектов. Дорожки, События, Этапы.

Различие между нотациями "Basic Flowchart" и "Cross-functional Flowchart".

Примеры диаграмм в нотациях BASIC FLOWCHART и CROSS-FUNCTIONAL FLOWCHART.

Тема 5. Нотация eEPC и нотация DFD.

Основные понятия нотации eEPC . Методология ARIS.

Основные объекты нотации eEPC: Функция (Function), Событие (Event). Стрелка (Arrow), Организационная единица (Organizational Unit), Документ (Document), Прикладная (информационная) система, Кластер информации (Cluster), Логические операторы.

Базовые понятия нотации DFD. Элементы и системы нотации DFD: Внешние сущности, Процессы, Хранилища данных (накопители), Потоки данных.

Разновидности DFD-диаграмм: диаграммы Гейна и Сарсона, Йордана и Коуда.

Уровни построения DFD-диаграммы.

Примеры диаграмм в нотациях eEPC и DFD.

Тема 6. Нотация BPMN.

Основные понятия нотации BPMN. Понятия BPM (Business Process Management) и BPMS (Business Process Management System).

Основные категории элементов в нотации BPMN: Действие (задача, процесс, подпроцесс -Activity), События (Event), Развилки или шлюзы (Gateway), Потоки (Flow), Данные (Data), Артефакты (Artefact), Пулы и дорожки (Pool and Swimlane)- зоны ответственности.

Рекомендации по моделированию бизнес- процессов в нотации BPMN.

Примеры диаграмм в нотации BPMN.

Тема 7. Стратегическая карта процессов управления организацией.

Уровни процесса управления организацией (предприятием): стратегический, тактический (функциональный) и оперативный (операционный).

Система сбалансированных показателей (ССП). Четыре перспективы СПП: финансы, клиенты, внутренние процессы, обучение и развитие. Основные преимущества использования СПП.

Разработка стратегической карты: табличное представление, графические диаграммы.

Примеры стратегических карт.

Тема 8. Анализ бизнес- процессов.

Анализ бизнес- процессов, как неотъемлемая часть управления бизнес- процессами.

Цепочка создания ценностей Портера.

Основные понятия анализа бизнес-процессов. Методы анализа бизнес-процессов: качественные методы анализа, количественные методы анализа

Качественные методы анализа бизнес-процессов: Качественные методы анализа бизнес-процессов, основанные на экспертном мнении, визуальный анализ графических диаграмм, анализ состояния бизнес-процесса по отношению к требованиям.

Качественные методы анализа бизнес-процессов, основанные на экспертном мнении: SWOT – анализ, анализ проблем процессов, ранжирование процессов.

Количественные методы анализа бизнес-процессов: анализ показателей эффективности бизнес-процесса, анализ удовлетворенности клиента, сравнительный анализ, имитационное моделирование процесса, ABC XYZ – анализ.

Примеры анализа бизнес- процессов.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ»
Дневная форма получения высшего образования

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов							Литература	Формы контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов управляемой самостоятельной работы				
						Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тема 1	Понятие управления бизнес-процессами	2				2			[1], [2], [3], [4], [5], [6] [7], [8], [14], [15], [16], [17], [18]	Экспресс опрос на занятиях
Тема 2	Описание бизнес- процессов и их перестроение	4							[1], [2], [3], [4], [5], [6] [7], [8], [14], [15], [16], [17], [18]	Экспресс опрос на занятиях
	Лабораторная работа 1. Разработка организационной модели организации				4				[13]	Отчет по лабораторной

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
										работе
Тема 3	Нотация IDEF0.	2							[9], [10]	Экспресс опрос на занятиях
	Лабораторная работа 2. Построение диаграммы бизнес- процесса в нотации IDEF0.				2			2	[13]	Отчет по лабораторной работе Тест
Тема 4	Нотации BASIC FLOWCHART и CROSS-FUNCTIONAL FLOWCHART.	2				2			[9], [10]	Экспресс опрос на занятиях
	Лабораторная работа 3. Построение диаграммы бизнес- процесса в нотациях BASIC FLOWCHART и CROSS-FUNCTIONAL FLOWCHART.				2				[13]	Отчет по лабораторной работе
Тема 5	Нотация eEPC и нотация DFD.					2			[9], [10]	Экспресс опрос на занятиях
	Лабораторная работа 4. Построение диаграммы бизнес- процесса в нотации eEPC				2			2	[13]	Отчет по лабораторной работе Тест
Тема 6	Нотация BPMN.	4							[9], [10]	Экспресс опрос на занятиях
	Лабораторная работа 5. Построение диаграммы бизнес- процесса в нотации BPMN.				2			2	[13]	Отчет по лабораторной работе. Тест по лекционным темам 1-4
Тема 7	Стратегическая карта процессов управления организацией.	2							[11], [12]	Экспресс опрос на занятиях

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Лабораторная работа 6. Построение и анализ стратегической карты ИТ- компании				2			2	[13]	Отчет по лабораторной работе Тест
Тема 8	Анализ бизнес- процессов.	4							[11], [12]	Экспресс опрос на занятиях
	Лабораторная работа 7. Разработка и анализ показателей стратегической карты ИТ-компании. Построение и анализ стратегической карты ИТ-компании				4				[13]	Отчет по лабораторной работе Тест по лекционным темам 5-8
Итого в 5 семестре		20			18	6		8		Экзамен
Всего часов		20			18	6		8		

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Литература

Основная:

1. Смольский, А. П. Практический менеджмент: инструменты, стратегия и тактика управления: учебное пособие / А. П. Смольский. – Минск: Мисанта, 2021. – 443 с.
2. Долганова, О. И. Бизнес-процессы: анализ, моделирование, технологии совершенствования : учебник / О. И. Долганова. – М. : КноРус, 2025. – 323 с. – ISBN 978-5-406-14079-6. – URL: <https://book.ru/book/956266> (дата обращения: 04.11.2024). – Текст : электронный.
3. Маслевич, Т. П. Управление бизнес-процессами: от теории к практике : учебное пособие / Т. П. Маслевич. – М. : ИНФРА-М, 2024. – 206 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. – (Высшее образование). – DOI 10.12737/1037144. - ISBN 978-5-16-019088-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2084472> (дата обращения: 04.11.2024). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная:

4. Петрова, Е. А. Информационный менеджмент: учебник / Е. А. Петрова, Е.А. Фокина. – СПб.: Лань, 2019. – 141 с.: ил.
5. Акперов, И. Г. Информационные технологии в менеджменте: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 38.03.02 «Менеджмент» / И. Г. Акперов, А. В. Сметанин, И. А. Коноплева. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 399 с.
6. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов: учебник и практикум для вузов/ О.И. Долганова, Е.В. Виноградова, А.М. Лобанова; под редакцией О.И. Долгановой.– М.: Издательство Юрайт, 2023.— 289с.
7. Управление бизнес-процессами [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://www.kpms.ru/Automatization/BP_Management.htm - Дата доступа 25.10.2024
8. Решение для управления бизнес-процессами. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.bitrix24.by/journal/bpm-sistemy-upravlenie-biznes-protsessami-na-novom-urovne>. - Дата доступа 25.10.2024
9. Моделирование бизнес-процессов: цели, методы и результаты [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.enterchain.ru/experience/mbp/modelirovanie-biznes-protsessov-tseli-metody-i-rezultaty>. – Дата доступа: 25.10.2024.
10. Боярский, С.Н. Системный анализ бизнес-процессов: Учеб. пособие. / С.Н. Боярский, Л.А. Чернышев – Екатеринбург: Уральский государственный лесотехнический университет, 2013. -188 с. [Электронный ресурс]– Режим доступа: <https://core.ac.uk/download/pdf/42048849.pdf>. – Дата доступа: 14.05.2023.

11. Джестон, Д. Управление бизнес-процессами. Практическое руководство по успешной реализации проектов / Д. Джестон, Й. Нелис. – М.: Символ, 2015. – 512 с.
12. Варзунов, А. В. Анализ и управление бизнес-процессами / А.В. Варзунов, Е.К. Торосян, Л.П. Сажнева // Учебное пособие. – СПб: Университет ИТМО, 2016. – 112 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://books.ifmo.ru/file/pdf/2017.pdf>. – Дата доступа: 25.10.2024.
13. Руководство пользователя Business Studio 5 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/v5/doku.php/ru/manual/manual> – Дата доступа: 25.10.2024.
14. Серышев, Р. В. Инструменты управления бизнес-процессами организации : монография / Р. В. Серышев. – М. : Русайнс, 2023. – 275 с. – ISBN 978-5-466-03955-9. – URL: <https://book.ru/book/950905> (дата обращения: 04.11.2024). – Текст : электронный.
15. Попова, Е. В. Менеджмент: бизнес-процессы в организации : учебное пособие / Е. В. Попова, А. В. Курамшина. – М. : Русайнс, 2024. – 133 с. – ISBN 978-5-466-05752-2. – URL: <https://book.ru/book/953153> (дата обращения: 04.11.2024). – Текст : электронный.
16. Назаренко, А. В. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А. В. Назаренко, Д. В. Запорожец, О. С. Звягинцева ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 176 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614104> (дата обращения: 04.11.2024). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
17. Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие / А. О. Блинов, О. С. Рудакова, В. Я. Захаров, И. В. Захаров ; под ред. А. О. Блинова. – М. : Юнити-Дана, 2017. – 344 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685103> (дата обращения: 04.11.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01823-2. – Текст : электронный.
18. Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. – М. : ИНФРА-М, 2025. – 319 с. – (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-001825-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2174078> (дата обращения: 04.11.2024). – Режим доступа: по подписке.

Перечень вопросов для проведения экзамена по дисциплине

1. Основные понятия бизнес-процессов: владелец, поставщик, клиент (потребитель), участники.
2. Классификация, характеристики бизнес-процессов по различным критериям.
3. Модели бизнес-процессов. Моделирование бизнес-процессов. Основные методологии и нотации моделирования
4. Основные подходы к управлению организацией: системный, ситуационный, процессный.
5. Цикл PDCA Деминга-Шухарта в процессном подходе.
6. Построение процессного управления. Шаги создания процессного управления.
7. Преимущества и недостатки процессной организационной модели организации.
8. Управление бизнес-процессами. Цели, современные подходы и методы.
9. Основные способы описания бизнес-процессов: вертикальное описание, горизонтальное описание.
10. Три уровня описания бизнес-процессов: верхний (системный), средний (функциональный), нижний (операционный).
11. Выделение бизнес-процессов верхнего уровня. Матрица распределения ответственности за бизнес-процессы верхнего уровня производственной компании.
12. Декомпозиция бизнес-процессов. Правила декомпозиции бизнес-процессов.
13. Основные подходы к перестроению бизнес-процессов: непрерывное улучшение (TQM) и реинжиниринг бизнес-процессов (BPR). Универсальные принципы TQM.
14. Основные различия между TQM и BPR.
15. Ключевые характеристики реинжиниринга бизнес-процессов. AS IS - модель «как есть». TO BE (SHOULD-BE, AS-TO-BE) - модель «как должно быть».
16. Основные этапы проведения BPR.
17. Work Flow Diagram (WFD) и Data Flow Diagram (DFD)— диаграммы потоков работ и диаграммы потоков данных.
18. Контекстные и неконтекстные диаграммы.
19. Основные понятия нотации IDEF0: блок Работа (Activity) или Функция, Стрелки сверху Управление (Control), Стрелки слева Вход (Input), Стрелки справа Выход (Output), Стрелки снизу Механизм (Mechanism).
20. Дополнительные элементы нотации IDEF0 и их графические изображения.
21. Типы взаимодействий между блоками бизнес-процессов диаграммы.
22. Примеры диаграмм в нотации IDEF0.

23.Основные понятия нотаций BASIC FLOWCHART и CROSS-FUNCTIONAL FLOWCHART.

24.Описание назначения графических символов в нотациях: Действие, Решения, Связь предшествования, Поток объектов. Дорожки, События, Этапы.

25.Различие между нотациями "Basic Flowchart" и "Cross-functional Flowchart".

26.Примеры диаграмм в нотациях BASIC FLOWCHART и CROSS-FUNCTIONAL FLOWCHART.

27.Основные понятия нотации eEPC . Методология ARIS.

28.Основные объекты нотации eEPC: Функция (Function), Событие (Event). Стрелка (Arrow), Организационная единица (Organizational Unit), Документ (Document), Прикладная (информационная) система, Кластер информации (Cluster), Логические операторы

29.Основные объекты нотации eEPC: Документ (Document), Прикладная (информационная) система, Кластер информации (Cluster), Логические операторы

30.Основные объекты нотации eEPC: Стрелка (Arrow), Организационная единица (Organizational Unit), Документ (Document), Прикладная (информационная) система

31.Базовые понятия нотации DFD. Элементы и системы нотации DFD: Внешние сущности, Процессы, Хранилища данных (накопители), Потoki данных

32.Разновидности DFD-диаграмм: диаграммы Гейна и Сарсона, Йордана и Коуда.

33.Уровни построения DFD-диаграммы

34.Примеры диаграмм в нотациях eEPC и DFD.

35.Основные понятия нотации BPMN. Понятия BPM (Business Process Management) и BPMS (Business Process Management System).

36.Основные категории элементов в нотации BPMN: Действие (задача, процесс, подпроцесс -Activity), События (Event), Развилки или шлюзы (Gateway), Потoki (Flow), Данные (Date), Артефакты (Artefact), Пулы и дорожки (Pool and Swimlane)- зоны ответственности.

37.Основные категории элементов в нотации BPMN: Данные (Date), Артефакты (Artefact), Пулы и дорожки (Pool and Swimlane)- зоны ответственности.

38.Рекомендации по моделированию бизнес- процессов в нотации BPMN.

39.Примеры диаграмм в нотации BPMN.

40.Уровни процесса управления организацией (предприятием): стратегический, тактический (функциональный) и оперативный (операционный).

41.Система сбалансированных показателей (ССП). Четыре перспективы СПП: финансы, клиенты, внутренние процессы, обучение и развитие. Основные преимущества использования СПП

42.Разработка стратегической карты: табличное представление, графические диаграммы.

43.Примеры стратегических карт.

44.Анализ бизнес-процессов, как неотъемлемая часть управления бизнес-процессами.

45.Цепочка создания ценностей Портера.

46.Основные понятия анализа бизнес-процессов. Методы анализа бизнес-процессов: качественные методы анализа, количественные методы анализа.

47.Качественные методы анализа бизнес-процессов, основанные на экспертном мнении, визуальный анализ графических диаграмм, анализ состояния бизнес-процесса по отношению к требованиям.

48.Качественные методы анализа бизнес-процессов, основанные на экспертном мнении: SWOT – анализ, анализ проблем процессов, ранжирование процессов.

49.Количественные методы анализа бизнес-процессов: анализ удовлетворенности клиента, сравнительный анализ, имитационное моделирование процесса

50.Количественные методы анализа бизнес-процессов: анализ удовлетворенности клиента, сравнительный анализ, имитационное моделирование процесса,

51.Примеры анализа бизнес-процессов.

52.Количественные методы анализа бизнес-процессов: ABC XYZ – анализ

Перечень вопросов для проведения экспресс-опросов.

Тема 1. ПОНЯТИЕ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС- ПРОЦЕССАМИ

- Назовите основные понятия бизнес-процессов и их характеристики?
- Какие вы знаете модели бизнес- процессов?
- Что такое моделирование бизнес-процессов?
- Какие существуют основные методологии и нотации моделирования?
- Назовите основные подходы к управлению организацией?
- Что представляет собой цикл PDCA Деминга-Шухарта в процессном подходе?
- Какие нужно сделать шаги для создания процессного управления?
- Назовите преимущества и недостатки процессной организационной модели организации?
- Что представляют собой цели, современные подходы и методы управления бизнес- процессами?

Тема 2. ОПИСАНИЕ БИЗНЕС- ПРОЦЕССОВ И ИХ ПЕРЕСТРОЕНИЕ

- Назовите основные способы описания бизнес- процессов?
- Какие три уровня выделяются для описания бизнес-процессов?
- Что представляет собой матрица распределения ответственности за бизнес-процессы верхнего уровня производственной компании?
- Что представляет собой декомпозиция бизнес- процессов?
- Приведите правила декомпозиции бизнес- процессов?
- Какие существуют основные подходы к перестроению бизнес- процессов?
- Назовите основные различия между TQM и BPR?
- Что относится к Ключевым характеристикам реинжиниринга бизнес- процессов?
- Что представляют собой модель AS IS и модель TO BE?
- Назовите основные этапы проведения BPR?

Тема 3. НОТАЦИЯ IDEF0

- В чем разница между Work Flow Diagram (WFD) и Data Flow Diagram (DFD)?
- Что представляют собой контекстные и неконтекстные диаграммы?
- Назовите основные понятия нотации IDEF0?
- Что относится к дополнительным элементам нотации IDEF0?
- Какие бывают типы взаимодействий между блоками бизнес-процессов диаграммы?

Тема 4. Нотации BASIC FLOWCHART и CROSS-FUNCTIONAL FLOWCHART

- Какие понятия используются в нотациях "Basic Flowchart" и "Cross-functional Flowchart"? "Basic Flowchart" и "Cross-functional Flowchart"?

Назовите назначения графических символов в этих нотациях?
 Какие существуют различия между нотациями "Basic Flowchart" и "Cross-functional Flowchart"?

Тема 5. НОТАЦИЯ ЕЕРС И НОТАЦИЯ DFD

Что представляет собой нотация eEPC?
 Основные особенности методологии ARIS?
 Назовите основные объекты нотации eEPC?
 Что представляет собой нотация DFD?
 Назовите основные элементы и системы нотации DFD?
 Что представляют собой диаграммы Гейна и Сарсона, Йордана и Коуда?
 Назовите уровни построения DFD-диаграммы?

Тема 6. Нотация BPMN

Что представляют собой BPM (Business Process Management) и BPMS (Business Process Management System)?
 Назовите основные категории элементов в нотации BPMN?
 Что представляют собой развилки в нотации BPMN?

Тема 7. СТРАТЕГИЧЕСКАЯ КАРТА ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Назовите уровни процесса управления организацией (предприятием)?
 Что представляет собой система сбалансированных показателей (ССП)?
 Назовите перспективы СПП?
 Приведите основные преимущества использования СПП?
 Какие используются представления данных при разработке СПП,
 Примеры стратегических карт.

Тема 8. АНАЛИЗ БИЗНЕС- ПРОЦЕССОВ

Что такое анализ бизнес- процессов?
 Приведите цепочку создания ценностей Портера?
 Назовите основные понятия анализа бизнес-процессов?
 Какие существуют основные методы анализа бизнес- процессов?
 Что такое экспертный анализ?
 Что использует визуальный анализ для представления данных?
 Что представляет собой анализ состояния бизнес-процесса по отношению к требованиям?
 Что такое SWOT -анализ?
 Что относится к количественным методам анализа бизнес-процессов?
 Какие данные получаются в результате проведения ABC XYZ – анализа?

Перечень управляемой самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

Тема	Объем УСРС в академических часах		Формы контроля	Критерии оценки
	Лекции	Лабораторные занятия		
Понятие управления бизнес-процессами	2		Экспресс-опрос на занятиях	Правильность ответов на вопросы
Нотация IDEF0: Построение диаграммы бизнес-процесса в нотации IDEF0		2	Отчет по лабораторной работе, Тестирование	Правильность ответов, понимание материала, соблюдение сроков, время выполнения
Нотации BASIC FLOWCHART и CROSS-FUNCTIONAL FLOWCHART	2		Экспресс-опрос на занятиях	Правильность ответов на вопросы
Нотация eEPC и нотация DFD	2		Экспресс-опрос на занятиях	Правильность ответов на вопросы
Нотация eEPC и нотация DFD: Построение диаграммы бизнес-процесса в нотации eEPC		2	Отчет по лабораторной работе, Тестирование	Правильность ответов, понимание материала, соблюдение сроков, время выполнения
Нотация BPMN: Построение диаграммы бизнес-процесса в нотации BPMN		2	Отчет по лабораторной работе, Тестирование	Правильность ответов, понимание материала, соблюдение сроков, время выполнения
Стратегическая карта процессов управления организацией: Построение и анализ стратегической карты ИТ-компании		2	Отчет по лабораторной работе, Тестирование	Правильность ответов, понимание материала, соблюдение сроков, время выполнения
ИТОГО	6	8		

Виды УСРС:

– **лекции:** дополнение конспекта лекций учебными материалами из различных источников; работа с текстами учебников, учебных пособий, справочников, нормативных документов, другой специальной литературы; составление обзора научной литературы по заданным темам;

Основными направлениями управляемой самостоятельной работы студента являются:

– первоначально подробное ознакомление с программой учебной дисциплины;

– ознакомление со списком рекомендуемой литературы по учебной дисциплине в целом и ее разделам, изучение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;

– изучение и расширение лекционного материала преподавателя за счет специальной литературы;

– подготовка к формам контроля (экспресс-опросы, экзамен).

Студент должен:

- изучить теоретический материал по заданным темам, изложенный в ЭУМК дисциплины.

- подобрать дополнительную литературу (включая электронные источники информации) по темам УСР.

- отвечать на экспресс- опросы во время занятий.

Перечень лабораторных занятий

1. Разработка организационной модели организации.
 2. Построение диаграммы бизнес- процесса в нотации IDEF0.
 3. Построение диаграммы бизнес- процесса в нотациях BASIC FLOWCHART и CROSS-FUNCTIONAL FLOWCHART.
 4. Построение диаграммы бизнес- процесса в нотации eEPC.
 5. Построение диаграммы бизнес- процесса в нотации BPMN.
 6. Построение и анализ стратегической карты ИТ-компании.
 7. Разработка и анализ показателей стратегической карты ИТ-компании.
- Построение и анализ стратегической карты ИТ-компании.

Перечень компьютерных программ, наглядных и других пособий, методических указаний и материалов, технических средств обучения, оборудования для выполнения лабораторных работ

1. Персональный компьютер
2. Интерактивная доска
3. Microsoft Office
4. Microsoft Visio
5. Business Studio 5

Организация самостоятельной работы студентов

Для получения компетенций по учебной дисциплине важным этапом является самостоятельная работа студентов.

На самостоятельную работу обучающегося дневной формы получения образования отводится 56 часов.

Содержание самостоятельной работы обучающихся включает все темы учебной дисциплины из раздела «Содержание учебного материала».

При изучении учебной дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- первоначально подробное ознакомление с программой учебной дисциплины;
- ознакомление со списком рекомендуемой литературы по учебной дисциплине в целом и ее разделам, наличие ее в библиотеке и других доступных источниках, изучение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;
- изучение и расширение лекционного материала преподавателя за счет специальной литературы, консультаций;
- углубленное изучение тем, отдельных вопросов, понятий;
- подготовка к лабораторным занятиям по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к выполнению диагностических форм контроля (экспресс-опрос на аудиторном занятии);
- подготовка к экзамену.

Контроль качества усвоения знаний

Диагностика качества усвоения знаний проводится в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации.

Мероприятия *текущей аттестации* проводятся в течение семестра и включают в себя следующие формы контроля:

- тест;
- экспресс-опрос на лекционных занятиях;
- отчет по лабораторной работе

Текущая аттестация по учебной дисциплине, модулю проводится три раза в семестр.

Результат текущего контроля за семестр оценивается отметкой в баллах по десятибалльной шкале и выводится исходя из отметок, выставленных в ходе проведения мероприятий текущего контроля в течение семестра.

Требования к обучающемуся при прохождении промежуточной аттестации.

Обучающиеся допускаются к промежуточной аттестации по учебной дисциплине при условии успешного прохождения текущей аттестации (выполнения мероприятий текущего контроля) по учебной дисциплине, предусмотренной в текущем семестре данной учебной программой.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Методика формирования отметки по учебной дисциплине

Итоговая отметка по учебной дисциплине определяется как округленная до целого сумма произведений средневзвешенного балла за текущий контроль и отметки на экзамене на соответствующие весовые коэффициенты. Значения весовых коэффициентов по учебной дисциплине составляют:

для текущего контроля – 0,4;

для экзамена – 0,6.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ С ДРУГИМИ
УЧЕБНЫМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

Название учебной дисциплины, изучение с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Геоинформационные технологии/ Информационная безопасность	Информационных технологий	Предложений и замечаний нет <i>Смирнов</i>	