Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Тлисов Азамат Борисович
Должность: Директор Северо-Кавказского института - филиала РАНХиГС
Дата подписания: 07.08.2024 14:32:06
Уникальный программный ключ:
ac2df3a37f30cf89983b8fac4daa7e874c1d10ed

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ИНСТИТУТ-ФИЛИАЛ

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

Кафедра государственных услуг и менеджмента

УТВЕРЖДЕНО Директор
Северо-Кавказского
института – филиала Тлисов А.Б.

Утверждена
кафедрой менеджмента и
предпринимательского права
Протокол от 24 марта 2023 г. №08

РАБОЧАЯ ПРОГРАММАДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.20 МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки)

«Менеджмент организации»
(профиль)

бакалавр
(квалификация)

очная, очно-заочная, заочная
(формы обучения)

Год набора 2023

Пятигорск, 2023 г.

Автор–составитель:

канд.эконом. наук кафедры

менеджмента и предпринимательского права Золкин Е.Ю.
(ученая степень и(или) ученое звание, должность) *(наименование кафедры)* *(Ф.И.О.)*

Заведующий кафедрой:

менеджмента и предпринимательского права д-р социол.н.,доцент Алиева С.В.
(наименование кафедры) *(ученая степень и(или) ученое звание)* *(Ф.И.О.)*

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических и астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы 4

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

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине 8

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 17

6. Основная и дополнительная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине 19

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости) 21

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.20 Моделирование бизнес-процессов обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенций	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКсОС-3	способен оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	ПКсОС-3.2	способность разрабатывать бизнес-планы и использовать разнообразные современные подходы к формированию новых бизнес-моделей:

1.2. В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОТФ: А[1] Экономический анализ деятельности организации **ТФ: А/01.6** Сбор, мониторинг и обработка данных для проведения расчетов экономических показателей организации	ПКсОС-3.2	На уровне знаний: - современные концепции повышения эффективности бизнес-процессов
		На уровне умений: - использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций
		На уровне навыков: - разработки бизнес-моделей в новых рыночных возможностях.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических и астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Очная форма обучения

[1] Профессиональный стандарт от 30.03.2021 №161н «Экономист предприятия»

Объем дисциплины – 3 ЗЕ (108 ч).
Количество академических часов, выделенных на:
- контактную работу - 48 ч. (в т.ч. лекц. - 16 ч., практ. - 32 ч., промежуточная аттестация (зачет);
- самостоятельную работу обучающихся - 58 ч.; контроль – 2 ч.,

Очно-заочная форма обучения

Объем дисциплины – 3 ЗЕ (108 ч).
Количество академических часов, выделенных на:
- контактную работу - 32 ч. (в т.ч. лекц. - 8 ч., практ. - 24 ч., промежуточная аттестация (зачет);
- самостоятельную работу обучающихся - 74 ч., контроль – 2 ч.

Заочная форма обучения

Объем дисциплины – 3 ЗЕ (108 ч).
Количество академических часов, выделенных на:
- контактную работу - 12 ч. (в т.ч. лекц. - 4 ч., практ. - 8 ч., промежуточная аттестация (зачет) -4 ч.;
- самостоятельную работу обучающихся - 90 ч., контроль – 2ч.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.20 «Моделирование бизнес-процессов» относится к дисциплинам учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент части, формируемой участниками образовательных отношений Дисциплина изучается в 4 семестре очной, 3 семестре очно-заочной формы обучения и на 2 курсе заочной формы обучения.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплин:

Общий менеджмент, Микроэкономика, Макроэкономика..

Форма промежуточной аттестации – зачет.

Доступ к СДО осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету / профилю, а также инструкция для обучающихся по использованию системы дистанционного обучения РАНХ и ГС предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с

указанием отведенного на них количества академических и астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины

Наименование раздела	Объем дисциплины, академ.час.					КСР	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
		Л	ПЗ	КСР	СР		
Очная форма обучения							
Процессное управление организацией	16	2	4		10		В, О
Выделение и описание бизнес-процессов	16	2	4		10		О, К
Управление бизнес-процессами на основе постоянного совершенствования	22	4	8		10		О, К
Реинжиниринг бизнес-процессов	27	4	8		15		В, О
Информационные технологии в моделировании бизнес-процессов	25	4	8		13		О
контроль	**2**					**2**	
Промежуточная аттестация							**Зачет**
Итого:	**108**	**16**	**32**		**58**	**2**	

Примечание:
В – вопросы на понимание лекционного материала
О - опрос на практическом занятии
К – кейс-анализ

Наименование раздела	Объем дисциплины, астроном.час.					КСР	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
		Л	ПЗ	КСР	СР		
Очно-заочная форма обучения							
Процессное управление организацией	20	1	4		15		В, О
Выделение и описание бизнес-процессов	20	1	4		15		О, К
Управление бизнес-процессами на основе постоянного совершенствования	22	2	4		16		О, К
Реинжиниринг бизнес-процессов	22	2	6		14		В, О
Информационные технологии в моделировании бизнес-процессов	22	2	6		14		О
контроль	**2**					**2**	
Промежуточная аттестация							**Зачет**
Итого:	**108**	**8**	**24**		**74**	**2**	**Итого:**

Заочная форма обучения							
Процессное управление организацией	20	1		1	18		В
Выделение и описание бизнес-процессов	20			2	18		О, К
Управление бизнес-процессами на основе постоянного совершенствования	21	1		2	18		О, К
Реинжиниринг бизнес-процессов	21	1		2	18		В
Информационные технологии в моделировании бизнес-процессов	20	1		1	18		О
контроль	**2**					**2**	
Промежуточная аттестация	**4**						**Зачет**
Итого	**108**	**4**		**8**	**90**	**2**	**4**

Примечание:
В – вопросы на понимание лекционного материала
О - опрос на практическом занятии
К – кейс-анализ

Содержание дисциплины

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1.	Процессное управление организацией	Функциональный и процессный подходы к управлению организацией. Типы организаций. Новые организационные формы. Системный подход к описанию экономических объектов: современные методы и тенденции. Сущность процессного подхода к управлению организацией. Переход к процессному управлению.
2.	Выделение и описание бизнес-процессов	Определение бизнес-процессов. Элементы бизнес-процесса. Классификация бизнес-процессов. Определение размера и числа бизнес-процессов.
3.	Управление бизнес-процессами на основе постоянного совершенствования	Цикл совершенствования бизнес-процессов: основные этапы и задачи. Проектирование и внедрение бизнес-процессов. Оперативное управление и измерение бизнес-процессов. Анализ и оптимизация бизнес-процессов
4.	Реинжиниринг бизнес-процессов	Сущность реинжиниринга бизнес-процессов. Условия успешного реинжиниринга и факторы риска. Участники деятельности и их функции. Виды реинжиниринга. Основные принципы и правила реинжиниринга. Анализ подходов к внедрению проектов реинжиниринга бизнес-процессов. Реинжиниринг персонала. Сопротивление работников переменам. Оценка результатов реинжиниринга бизнес-процессов.
5.	Информационные технологии в моделировании бизнес-процессов	Роль и значение ИТ в управлении. ИС и их типы. Внедрение корпоративной ИС. ПО ИТ управления организацией. Примеры решений по внедрению ERP-систем в различных отраслях. Интернет и электронный бизнес.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ОД.13 «Моделирование бизнес-процессов» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся

№	Наименование раздела	Методы текущего контроля успеваемости
1.	Процессное управление организацией	вопросы на понимание лекционного материала, опрос на практическом занятии
2.	Выделение и описание бизнес-процессов	опрос на практическом занятии, кейс-анализ
3.	Управление бизнес-процессами на основе постоянного совершенствования	опрос на практическом занятии, кейс-анализ
4.	Реинжиниринг бизнес-процессов	вопросы на понимание лекционного материала, опрос на практическом занятии,
5.	Информационные технологии в моделировании бизнес-процессов	опрос на практическом занятии

Текущий контроль успеваемости осуществляется непрерывно, на протяжении всего курса. Прежде всего, это устный опрос по ходу лекции, выполняемый для оперативной активизации внимания обучающихся и оценки их уровня восприятия. Помимо этого, контроль самостоятельной работы обучающихся осуществляется при опросе на практических занятиях, проверке тестовых заданий, контрольных работ, заслушивании рефератов, выполнении практических заданий.

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств)

Промежуточный контроль проводится в форме зачета предусматривает устный опрос и решение практических задач.

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства
ПКсОС-3.2 способность разрабатывать бизнес-планы и использовать разнообразные современные подходы к формированию новых бизнес-моделей	На уровне знаний: - современные концепции повышения эффективности бизнес-процессов	Устный опрос
	На уровне умений: - использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций	Решение практических задач
	На уровне навыков: - разработки бизнес-моделей в новых рыночных возможностях.	Решение практических задач

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1 Процессное управление организацией

Вопросы на понимание лекционного материала

1. Какова суть функционального и процессного подходов к управлению организацией?
2. Каковы современные тенденции системного подхода к описанию экономических объектов?
3. В чем состоят преимущества процессного подхода к управлению?

Вопросы для подготовки обучающихся к практическим занятиям

1. Функциональный и процессный подходы к управлению организацией.
2. Типы организаций.
3. Новые организационные формы.
4. Системный подход к описанию экономических объектов: современные методы и тенденции
5. Сущность процессного подхода к управлению организацией.
6. Переход к процессному управлению."

Тема 2 Выделение и описание бизнес-процессов

Вопросы для подготовки обучающихся к практическим занятиям

1. Понятие бизнес-системы и бизнес – процесса.
2. Определение бизнес-процессов.
3. Элементы бизнес-процесса.
4. Классификация бизнес-процессов.
5. Определение размера и числа бизнес-процессов.

Кейс-анализ

Компания ООО «Сладости века» производит кондитерские шоколадные изделия более 12 лет. В их ассортимент входят следующие изделия:

• шоколадные конфеты «Наслаждение». «Славные дни», «Вдохновение весны», «Горькая шоколадная осень», «Сладкая зима», «Молочное лето»;

• конфеты ручной работы с различными начинками под заказ;

• торты на заказ.

Продажу продукции компания осуществляет через магазины-партнеры с помощью отдела продаж в случае оптовых закупок или эксклюзивных заказов.

Отдел продаж компании подчиняется непосредственно генеральному директору.

Структура отдела продаж.

Руководит отделом начальник отдела продаж. В отдел входят администратор, менеджер по работе с партнерами, менеджер по работе с клиентами.

Задачи отдела.

Продажа товаров компании. Планирование и прогнозирование продаж Формирование спроса на товары компании. Изучение конъюнктуры рынка. Оформление документации по сделкам с покупателями и партнерами.

Функции отдела.

Участие н подготовке прогнозов, планов продаж товаров. Участие в разработке ценовой политики. Контроль за состоянием запасов продукции на складе, обеспечение своевременного пополнения складских запасов. Выявление потенциальных покупателей продукции и установление деловых контактов для дальнейших продаж. Ведение переговоров с партнерами и индивидуальными покупателями.согласование условий производства и поставки, заключение договоров. Оформление договорной документации. Определение формы и способа оплаты товаров в зависимости от типа покупателей и условии поставки. Контроль исполнения заказа. Обеспечение своевременного поступления оплаты за поставленные товары. Проведение анализа покупательского спроса, степени удовлетворения требований и запросов покупателей по предлагаемым товарам и оказываемым дополнительным услугам. Обработка поступающих жалоб и пожеланий клиентов. Создание и ведение базы данных партнеров и индивидуальных покупателей.

Должностные обязанности руководителя отдела продаж. Разработка стратегии продаж. Координация реализации стратегии продаж. Планирование реализации стратегии продаж. Прогнозирование заключения договоров с партнерами.

Прогнозирование продаж продукции компании клиентам. Ведение переговоров и заключение договоров с ключевыми партнерами и клиентами.

Должностные обязанности администратора. Прием звонка клиента, партнера, определение категории клиента. Предоставление запрашиваемой информации. Перевод звонка на соответствующего менеджера для исполнения. Регистрация звонка с указанном о звонившем клиенте, теме обращения, кому передан звонок для выполнения. Прием и обработка писем, поступающих на электронную почту отдела продаж.

Должностные обязанности менеджера по работе с партнерами. Поиск и организация заключения договоров с новыми партнерами. Формирование и ведение банка данных о партнерах. Организация работы с партнерами. Управление связями с партнерами. Изучение потребностей партнеров, оказание им консультационной поддержки. Организация доступа партнеров к информации о выпускаемой продукции.

Должностные обязанности менеджера по работе с клиентами. Поиск и организация заключения договоров с новыми клиентами. Формирование и ведение банка данных о клиентах. Планирование и выполнение работы с клиентами, составление схем взаимодействия с клиентами, выявление их потребностей, ведение переговоров о заключении договоров.

I Подготовка и заключение договоров с клиентами от имени компании. Управление обратной связи с клиентами, обработка обращений, рекламации и пожеланий клиентов.

Задание к кейсу

Разработайте классификацию процессов и подпроцессов отдела продаж ООО «Сладости века», используя в качестве основы стандарт PCF,

приведенный в данной главе, а также сведения о задачах и функциях отдела продаж и должностных обязанностей ею сотрудников. Определите, какие из задач и функций отдела не выполняются кем-либо из сотрудников, а какие выполняются несколькими. Определите, к каким группам процессов относятся процессы, реализуемые отделом продаж. Укажите ответственного исполнителя для каждого процесса/подпроцесса.

Пример оформления классификации приведен в таблице.

Классификация процессов/подпроцессов отдела продаж ООО «Сладости века»

Номер и название процесса в PCF	Отдел продаж ООО «Сладости века»		
	Процесс	Подпроцесс	Ответственный исполнитель
3.3. Разработка стратегии продаж	Разработка стратегии продаж	Нет	Руководитель отдела
3.3.1. Разработка прогноза продаж	Прогнозирование продаж продукции компании	Прогнозирование заключения договоров с партнерами	Руководитель отдела
		Прогнозирование продаж продукции компании клиентам	
…	…	…	…

Тема 3 Управление бизнес-процессами на основе постоянного совершенствования

Вопросыдля подготовки обучающихся к практическим занятиям

1. Цикл совершенствования бизнес-процессов: основные этапы и задачи.
2. Проектирование и внедрение бизнес-процессов.
3. Оперативное управление и измерение бизнес-процессов.
4. Анализ и оптимизация бизнес-процессов

Кейс-анализ

ООО «Строительная компания Сибири» работает на рынке сибирского региона более 15 лет. Она обладает различными лицензиями и сертификатами, выданными следующими организациями:

• Министерством РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий;

• Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии;

• Федеральной службой по экологическому, технологическому и атомному надзору.

Данная компания занимается строительством жилых объектов (домов). Ее основными заказчиками являются органы местного самоуправления Сибирского федерального округа. Кроме того, она осуществляет строительство

жилых домов с последующей самостоятельной продажей квартир в них (от собственника).

Основными партнерами и поставщиками являются региональные промышленные предприятии и заводы.

Миссия компании — стать ведущей па рынке жилищного строительства и сибирском регионе за счет качественного и своевременного выполнения работ.

Стратегическими целями компании являются:

- сохранение социальной стабильности коллектив за счет формирования корпоративной культуры, создания условий для профессионального роста сотрудников, расширения социального пакета для ведущих сотрудников предприятия;
- улучшение имиджа компании на строительном рынке региона за счет создания узнаваемого бренда, обеспечения своевременного и качественного выполнения заказов:
- повышен неуправляемости проектами за счет управления проектными рисками и создания единого центра ответственности за строительный продукт.

ООО «Строительная компания Сибири» владеют три соучредителя. Руководит деятельностью компании генеральный директор. У него есть два заместителя: первый заместитель и заместитель по общим вопросам. В непосредственном подчинении генерального директора находятся функциональные подразделения и главный инженер. В подчинении первого заместителя находятся строительные управления. К функциональным подразделениям относятся следующие:

- финансовое управление, и состав которого входит бухгалтерия и планово-экономический отдел, договорной отдел;
- отдел снабжения;
- отдел управления персоналом;
- отдел охраны труда и промышленной безопасности;
- отдел информационного обеспечения:
- отдел маркетинга;
- отдел безопасности и режима:
- юридический отдел;
- управление делами, и состав которого входит: секретариат, пресс-служба и курьерская служба.

В организации функционируют следующие строительные управления:

- строительно-монтажное управление;
- управление электромонтажных работ:
- управление специализированных монтажных работ.
- управление отделочных работ;
- управление изоляционных и кровельных работ.

В подчинении главного инженера находятся следующие подразделения:

- производственно-технический отдел;
- конструкторский отдел:
- договорной отдел:

• служба контроля качества:
• отдел подготовки к производству.

Задания к кейсу

1. Определите окружающую среду для данной строительной компании.
2. Постройте трехуровневое дерево целей, где первый уровень миссия, второй уровень — стратегические цели, третий — стратегические задачи, решение которых позволит достичь стратегических целей.
3. Постройте организационную структуру строительной компании.
4. Постройте систему процессов, используя методологию, в основе которой лежит «создание цепочки добавления потребительской ценности.

Тема 4 Реинжиниринг бизнес-процессов

Вопросы на понимание лекционного материала

1. Каковы условия успешного реинжиниринга бизнес-процессов в организации?
2. Как преодолеть сопротивление изменениям со стороны персонала?
3. Каковы критерии оценки результатов реинжиниринга?

Вопросы для подготовки обучающихся к практическим занятиям

1. Сущность реинжиниринга бизнес-процессов.
2. Условия успешного реинжиниринга и факторы риска.
3. Участники деятельности и их функции.
4. Виды реинжиниринга.
5. Основные принципы и правила реинжиниринга.
6. Анализ подходов к внедрению проектов реинжиниринга бизнес-процессов.
7. Реинжиниринг персонала.
8. Сопротивление работников переменам.
9. Оценка результатов реинжиниринга бизнес-процессов.

Тема 5 Информационные технологии в моделировании бизнес-процессов

Вопросы для подготовки обучающихся к практическим занятиям

1. Роль и значение ИТ в управлении.
2. ИС и их типы.
3. Внедрение корпоративной ИС.
4. ПО ИТ управления организацией.
5. Примеры решений по внедрению ERP-систем в различных отраслях.
6. Интернет и электронный бизнес.

4.3. Оценочные средств для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

4.3.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПКсОС-3.2 способность разрабатывать бизнес-планы и использовать разнообразные современные подходы к формированию новых бизнес-моделей	Способен осуществлять сбор и обработку исходных данных для составления проектов финансово-хозяйственной, производственной и коммерческой деятельности организации; - способность формировать новые бизнес-модели и находить новые рыночные возможности для реализации инновационной продукции.	Демонстрирует знание современных подходов к формированию новых бизнес-моделей; способность разрабатывать проекты финансово-хозяйственной, производственной и коммерческой деятельности организации; находить новые рыночные возможности для реализации инновационной продукции. .

4.3.3. Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Перечень вопросов к зачету

1. Функциональный и процессный подходы к управлению организацией.
2. Типы организаций.
3. Новые организационные формы.
4. Системный подход к описанию экономических объектов: современные методы и тенденции
5. Сущность процессного подхода к управлению организацией.
6. Переход к процессному управлению.
7. Понятие бизнес-системы и бизнес – процесса.
8. Определение бизнес-процессов.
9. Элементы бизнес-процесса.
10. Классификация бизнес-процессов.
11. Определение размера и числа бизнес-процессов.
12. Цикл совершенствования бизнес-процессов: основные этапы и задачи.
13. Проектирование и внедрение бизнес-процессов.
14. Оперативное управление и измерение бизнес-процессов.
15. Анализ и оптимизация бизнес-процессов
16. Сущность реинжиниринга бизнес-процессов.
17. Условия успешного реинжиниринга и факторы риска.
18. Участники деятельности и их функции.
19. Виды реинжиниринга.

20. Основные принципы и правила реинжиниринга.
21. Анализ подходов к внедрению проектов реинжиниринга бизнес-процессов.
22. Реинжиниринг персонала.
23. Сопротивление работников переменам.
24. Оценка результатов реинжиниринга бизнес-процессов.
25. Роль и значение ИТ в управлении.
26. ИС и их типы.
27. Внедрение корпоративной ИС.
28. ПО ИТ управления организацией.
29. Примеры решений по внедрениюERP-систем в различных отраслях.
30. Интернет и электронный бизнес.

Шкала оценивания студента на зачете по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов»

Оценка	Требования к знаниям
Зачтено	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает на зачете, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение. Учебные достижения в семестровый период демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.
Не зачтено	Оценка «незачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Учебные достижения в семестровый период не демонстрировали достаточную степень овладения программным материалом на пороговом уровне.

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Шкалы и процедуры оценивания при проведении опроса на практическом занятии

Оценки **"отлично"** заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание вопроса, умение свободно ориентироваться в теме, усвоивший основную, и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

Оценки **"хорошо"** заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание темы, успешно выполняющий предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по пройденному материалу и способным к их

самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности;

Оценки **"удовлетворительно"** заслуживает обучающийся, обнаруживший знание основного материала в объеме, необходимом для дальнейшего усвоения материала и предстоящей работы по профессии, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой.

Оценка **"неудовлетворительно"** выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного материала темы, допустившему принципиальные ошибки в понимании и изложении учебного материала.

Шкалы и процедуры оценивания при решении практической задачи

Оценки **"отлично"** заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание вопроса, умение свободно ориентироваться в теме, усвоивший основную, и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

Оценки **"хорошо"** заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание темы, успешно выполняющий предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по пройденному материалу и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности;

Оценки **"удовлетворительно"** заслуживает обучающийся, обнаруживший знание основного материала в объеме, необходимом для дальнейшего усвоения материала и предстоящей работы по профессии, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой.

Оценка **"неудовлетворительно"** выставляется обучающимуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного материала темы, допустившему принципиальные ошибки в понимании и изложении учебного материала.

Критерии оценивания на зачете

Оценка знаний обучающегося на зачете носит комплексный характер и определяется его:

- ответом на зачете;
- учебными достижениями в семестровый период.

Знания, умения, навыки обучающегося на зачете оцениваются оценками: «не зачтено», «зачтено». Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по вопросам на понимание лекционного материала

На лекциях рекомендуется слушать предлагаемый лектором материал, при этом параллельно конспектировать основные положения, поскольку это дает наибольший результат в усвоении материала. Предоставляется возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и принимать участие в ее обсуждении.

Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. Во время самостоятельной проработки лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Все такие моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего обсуждения на семинарском занятии. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией. Полный список литературы по дисциплине приведен в разделе 6 программы.

Методические указания по подготовке вопросов для самостоятельного изучения к занятиям практического (семинарского) типов

Подготовка обучающегося к практическому занятию осуществляется на основании плана раскрытия темы практического занятия, которое разрабатывается преподавателем на основе рабочей программы и доводится до сведения обучающегося своевременно.

При подготовке к практическому занятию обучающемуся необходимо изучить внимательно основные вопросы темы семинара. Важным условием успешной подготовки к практическому занятию является четкая организация самостоятельной работы студентов по изучению учебной и дополнительной литературы. Умение анализировать и применять для ответов на вопросы и решения задач и заданий полученные знания при самостоятельной подготовке в значительной степени определяет успешность освоения материала по дисциплине и формирование у обучающихся соответствующих компетенций.

Подготовка вопросов для самостоятельного изучения включает: изучение необходимой литературы (обязательной, дополнительной литературы, специальных периодических изданий, Интернет-ресурсов), подготовку конспекта ответа, ответы на вопросы.

При подготовке к практическим занятиям важно:

– использовать достаточно широкий диапазон массива информации, провести обзор литературы и специальных изданий, составить каталог Интернет-ресурсов;

– представить различные подходы, четко и полно определить рассматриваемые понятия, выявить взаимосвязи понятий и явлений,

взаимозависимости и связи с другими вопросами;

– грамотно структурировать материал, ясно, четко и логично его излагать, приводить соответствующие примеры из практики, для иллюстрации положений, тезисов и выводов использовать таблицы, схемы, графики, диаграммы.

Методические указания по выполнению практического задания

Целью выполнения практического задания обучающимися по дисциплине является закрепление знаний и практических умений по изученным темам.

При этом обучающимся следует решить подготовленные практические задания под руководством преподавателя.

Методические рекомендации по подготовке к зачету по дисциплине

Ответ на зачете предусматривает устный ответ на теоретические вопросы и решение практической задачи.

При подготовке к зачетеобучающийся обращается к пройденному материалу, сосредоточенному в конспектах лекций, учебниках и других источниках информации. Повторяя, обобщая, закрепляя и дополняя полученные знания, поднимает их на качественно-новый уровень — уровень системы совокупных данных, что позволяет ему понять логику всего предмета в целом. Новые знания обучающийся получает в ходе самостоятельного изучения того, что не было изложено в лекциях и на семинарских занятиях.

Зачет как особая форма учебного процесса имеет свои особенности, специфические черты и некоторые аспекты, которые необходимо обучающемуся знать и учитывать в своей работе. Это, прежде всего:

• что и как запоминать при подготовке к зачету;

• по каким источникам и как готовиться;

• на чем сосредоточить основное внимание;

• каким образом в максимальной степени использовать программу курса;

• что и как записать, а что выучить дословно и т. п.

На зачете, как правило, проверяется не столько уровень запоминания обучающимся учебного материала, сколько то, насколько успешно он оперирует теми или иными научными понятиями и категориями, систематизирует факты, как умеет мыслить, аргументировано отстаивать определенную позицию, объясняет и пересказывает заученную информацию.

Программу курса необходимо максимально использовать как в ходе подготовки, так и на самом зачете. Ведь она включает в себя разделы, темы и основные проблемы, в рамках которых и формируются вопросы для зачета.

Оптимальным для подготовки к зачетуявляется вариант, когда обучающийся начинает подготовку к нему с первых занятий по данному курсу.

При подготовке к зачету по наиболее сложным вопросам, ключевым проблемам и важнейшим понятиям необходимо сделать краткие письменные записи в виде тезисов, планов, определений. Особое внимание в ходе подготовки к зачетуследует уделять конспектам лекций, ибо они обладают рядом преимуществ по сравнению с печатной продукцией. Как правило, они

более детальные, иллюстрированные, что позволяет оценивать современную ситуацию, отражать самую свежую научную и оперативную информацию, отвечать на вопросы, интересующие аудиторию, в данный момент, тогда как при написании и опубликовании печатной продукции проходит определенное время, и материал быстро устаревает.

В то же время подготовка по одним конспектам лекций недостаточна, необходимо использовать и иную учебную литературу. Не следует бояться дополнительных и уточняющих вопросов на зачете. Они, как правило, задаются или помимо вопроса для выявления общей подготовленности.

6. Основная и дополнительная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Долганова О.И., Виноградова Е.В., Лобанова А.М. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс]. Учебник и практикум для академическогобакалавриата – М.: Научная школа: Государственный университет управления, 2022. Режим доступа: URL: https://urait.ru/bcode/489496
2. Кравченко А.В. Моделирование бизнес-процессов: учебное пособие / А.В. Кравченко, Е.В. Драгунова, Ю.В. Кириллов. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2020. - 136 с. Режим доступа: URL: https://www.ibooks.ru/bookshelf/372331/reading

6.2. Дополнительная литература

1. Каменнова М.С., Крохин В.В. Моделирование бизнес-процессов: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ М.С. Каменнова, В.В.Крохин, И.В. Машков. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. -533 с. Режим доступа: https://urait.ru/viewer/modelirovanie-biznes-processov-531540#page/1
2. Назаренко А. В. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А.В. Назаренко, О.С. Звягинцева, Д.В. Запорожец. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (АГРУС), 2019. - 176 с. Режим доступа: URL: https://www.ibooks.ru/bookshelf/387912/reading
3. Фролов Ю.В. Стратегический менеджмент: формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов./Ю.В. Фролов, Р.В. Серышев/ Под ред. Фролова Ю.В. – 2 е изд. исп. и доп.- Москва: Юрайт, 2023. – Режим доступа: https://urait.ru/viewer/strategicheskiy-menedzhment-formirovanie-strategii-i-proektirovanie-biznes-processov-513928#page/2

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Полный перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине размещен на официальном информационном ресурсе института в сети «Интернет» по адресу http://ski.ranepa.ru/sveden/education/ в подразделе «Образование» раздела «Сведения об образовательной организации».

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям практического (семинарского) типов

1. Подходы к описанию различных предметных областей деятельности организации (цели, орг. структура)
2. Подходы к описанию различных предметных областей деятельности организации (данные, продукты, входы, выходы)
3. Методики анализа бизнес-процессов (на основе субъективных оценок, анализ результатов аттестации и аудита, логический анализ)
4. Методики анализа бизнес-процессов (анализ ресурсного окружения, характеристик процесса, результатов имитационного моделирования, рисков)
5. Цели контролинга и мониторинга БП
6. Показатели процесса и результата
7. Измерение параметров и характеристик процесса. Обработка результатов измерения
8. Эталонные и референтные модели
9. Особенности применения инструментальных средств моделирования бизнес-процессов
10. Требования к инструментальным системам для моделирования бизнеса

6.5. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека- http://www.eLIBRARY.ru.
2. Электронная библиотечная система ЭБС «IPRbooks» - http://www.iprbookshop.ru/
3. Электронно-библиотечная система издательства ЮРАЙТ - www.biblio-online.ru
4. ЭБС «Лань» Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/
5. Официальный сайт Чемпионата академии по управлению бизнесом. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://businessbattle.ru
6. Справочник по принятию управленческих решений GMC. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://dl.globalmanager.ru/sprav/content/m1.htm
7. Business for Social Responsibility: http://www.bsr.org
8. Corporate Social Responsibility Europe: http://www.csreurope.org
9. World Business Council for Sustainable Development: http://www.wbcsd.org/templates/TemplateWBCSD5/layout.asp?MenuID=1
10. GlobalCompact (Глобальный договор): http://www.globalcompact.org

11. The Global Reporting Initiative (GRI): http://www.globalreporting.org
12. The Prince of Wales International Business Leaders Forum: http://www.iblf.org/
13. United Nations Department of Economic and Social Affairs. Division of Sustainable Development: http://www.un.org/esa/sustdev/documents/docs.htm
14. The World Bank: http://www.worldbank.org/
15. Business in the Community (BITC): http://www.bitc.org.uk/index.html
16. Institute of Social and Ethical Accountability: http://www.accountability.org.uk
17. ISO Social Responsibility: http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/830949/3934883/3935096/home.html?nodeid=4451259&vernum=0
18. Ethical Corporation: http://www.ethicalcorp.com/
19. Business Ethics Magazine: http://www.ethicalcorp.com/
20. Социальная ответственность бизнеса. Веб-сайт Агентства социальной информации: http://www.soc-otvet.ru/
21. Рубрика «Корпоративная социальная ответственность» на веб-сайте Ассоциации менеджеров России: http://www.amr.ru/doc411.html
22. Журнал «Бизнес & Общество»: http://www.bio.org.ru
23. Российская премия «За лучший отчет в области устойчивого развития»: http://www.sustainabilityreport.ru/
24. Российский союз промышленников и предпринимателей «Социальная хартия российского бизнеса»: http://www.csr-rspp.ru/social
25. Фонд «Институт экономики города». Библиотека лучшей практики в области социального партнерства и корпоративной ответственности: http://www.urbaneconomics.ru/texts.php?folder_id=152&mat_id=121&page_id=4218

6.6. Иные источники

Журналы в свободном доступе

1. Менеджмент в России и за рубежом.
2. Проблемы теории и практики управления.
3. Вопросы экономики.
4. Российский экономический журнал.
5. Экономист.

Журналы, размещенные на платформе eLibrary

1. Известия высших учебных заведений. Серия: Экономика, финансы и управление производством.
2. Российский экономический журнал.
3. Проблемы современной экономики
4. Экономический анализ: Теория и практика.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и

информационных справочных систем (при необходимости)

Для проведения занятий по дисциплине Северо-Кавказский институт-филиал РАНХиГС располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, а именно:

- учебными аудиториями для проведения занятий лекционного и семинарского типа, оборудованными учебной мебелью;
- помещениями для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспеченные доступом в электронную информационно-образовательную среду;
- библиотекой, имеющей рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных, электронно-библиотечным системам и сети Интернет;
- компьютерными классами с комплектом лицензионного программного обеспечения.

Программное обеспечение

В процессе самостоятельной работы обучающихся используется следующее программное обеспечение:

Windows 8.1 Профессиональная;

Open Office и/илиMicroSoft Office Professional 2007

Информационные справочные системы

1. Справочная информационно-правовая система «Консультант плюс».