

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УЧЕБНО-НАУЧНЫЙ ИНСТИТУТ «ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КИБЕРНЕТИКА»

Кафедра экономической кибернетики

УТВЕРЖДАЮ

проректор по научно-методической
и учебной работе

 Е. И. Скафа
«22» апреля 2020 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Анализ бизнес-процессов»

Направление подготовки:	38.03.05 Бизнес-информатика
Профиль подготовки:	
Образовательная программа:	бакалавриат
Квалификация	академический бакалавр
Форма обучения:	очная, заочная, в том числе с ускоренным сроком обучения

Донецк 2020



УТВЕРЖДАЮ:
директор УНИ «Экономическая
кибернетика»

В.Н. Тимохин

«21» апреля 2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Анализ бизнес-процессов» составлена на основе Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ГОС ВПО) по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденного приказом МОН ДНР от 19.09.2016 г. № 952, зарегистрированный в Министерстве юстиции ДНР 06.10.2016 г. № 1610; Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР № 1171 от 10.11.2017 г. (с изменениями, внесенными от 03.05.2019 г. №567); учебного плана и основной образовательной программы высшего профессионального образования направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика.

Разработчик:

профессор кафедры экономической кибернетики,
к.т.н., доц.

Шаталова Т.С.

Программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры экономической кибернетики

Протокол № 10 от «16» апреля 2020 г.

Зав. кафедрой экономической кибернетики

Тимохин В.Н.

Руководитель образовательной программы
38.03.05 Бизнес-информатика

Тимохин В.Н.

Программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией УНИ «Экономическая кибернетика»

Протокол № 8 от «20» апреля 2020 г.

Председатель учебно-методической
комиссии института

Загорная Т.О.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Дисциплина «Анализ бизнес-процессов» является вариативной частью профессионального блока дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика».

Дисциплина реализуется в Учебно-научном институте «Экономическая кибернетика» ДонНУ для студентов 4 курса в восьмом семестре кафедрой экономической кибернетики.

Основывается на базе дисциплин: «Теоретические основы информатики», «Моделирование бизнес-процессов», «Информационно-коммуникационные технологии в экономике», «Экономика предприятия», «Менеджмент», «Маркетинг».

Является основой для изучения таких дисциплин, как «Архитектура предприятий», для освоения следующих позиций блока «Практики» учебного плана: производственная (преддипломная, подготовка ВКР: дипломной работы–8 семестр).

2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Характеристика учебной дисциплины</i>				
Направление подготовки	38.03.05 Бизнес-информатика			
Профиль	-			
Образовательная программа	бакалавриат			
Квалификация	академический бакалавр			
Количество содержательных модулей	3			
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	вариативная часть профессионального блока дисциплин			
Формы контроля (МК, экзамен, зачет)	МК, дифференцированный зачет			
Показатели	очная форма обучения		заочная форма обучения	
	нормат. срок	ускор. срок	нормат. срок	ускор. срок
Количество зачетных единиц (кредитов)	2,5	2,5	2,5	2,5
Год подготовки	3	3	4	3
Семестр	6	5		
Количество часов	90	90	90	90
- лекционных	24	24	4	4
- практических, семинарских				
- лабораторных	24	24	6	6
- самостоятельной работы	42	42	80	80
в т.ч. индивидуальное задание				
Недельное количество часов,				
в т.ч. аудиторных	4	4		

3. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели и задачи

Цель дисциплины: получение студентами представления о моделях анализа бизнес-процессов; подготовка студентов к практической деятельности в качестве специалистов в сфере бизнес – моделирования.

Задачи:

- рассмотрение методологии анализа бизнес-процесса и его структуры;
- изучение концепции Business Process Management, основных положений процедуры определения зон приоритетности бизнес-процессов;
- рассмотрение показателей и критериев анализа бизнес-процессов;
- освоение принципов, методов и инструментов анализа бизнес-процессов;
- изучение схем классификации методов и инструментов анализа.

Требования к результатам освоения дисциплины: Процесс изучения дисциплины «Анализ бизнес-процессов» направлен на формирование элементов следующих

компетенций в соответствии с ГОС ВПО ДНР по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика и основной образовательной программы высшего профессионального образования направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика:

а) общекультурных (ОК):

– способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (ОК-3);

– способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

б) общепрофессиональных (ОПК):

– способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-1);

– способностью работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией из различных источников, в том числе в глобальных компьютерных сетях (ОПК-3).

в) профессиональных (ПК)

аналитическая деятельность:

– проведение анализа экономической системы и ее архитектуры (ПК-1);

организационно-управленческая деятельность:

– использование современных стандартов и методик, разработка регламентов для организации управления процессами жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятий (ПК-7);

проектная деятельность:

– умение проектировать и внедрять компоненты ИТ-инфраструктуры предприятия, обеспечивающие достижение стратегических целей и поддержку бизнес-процессов (ПК-13);

научно-исследовательская деятельность:

– умение готовить научно-технические отчеты, презентации, научные публикации по результатам выполненных исследований (ПК-19);

консалтинговая деятельность:

– умение консультировать заказчиков по совершенствованию систем управления, бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия (ПК-20).

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать:

теоретические основы анализа бизнес-процесса и его компонентов, концепцию Business Process Management, показатели и критерии анализа бизнес-процессов,

схемы классификации методов анализа и управления бизнес-процессами, принципы, методы и инструменты анализа бизнес-процессов;

уметь:

определять зоны приоритетности бизнес-процессов, рассчитывать показатели анализа бизнес-процессов, применять методы и инструменты анализа бизнес-процессов;

владеть: методологией анализа бизнес-процессов.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Порядковый номер и тема	Краткое содержание темы
Содержательный модуль 1. Методология анализа бизнес-процессов	
Тема 1. Организация учебного процесса по дисциплине «Анализ бизнес-процессов».	Место дисциплины в учебном процессе, структура, цель, задачи, содержание дисциплины. Требования к результатам изучения дисциплины и собственно

	<p>результаты. Формы организации учебного процесса. Критерии оценивания успеваемости. Рекомендованная литература.</p> <p>Понятие и значение процессного подхода к управлению деятельностью предприятий. Основные понятия дисциплины. Понятие анализа бизнес-процессов в узком и широком смыслах. Сущность методологии анализа бизнес-процессов. Определения понятия «процесс» различными школами. Бизнес-процесс как деятельность. Бизнес-процесс как создание продукта/услуги. Бизнес-процесс как формирование прибавочной и/или потребительной стоимости.</p>
Тема 2. Концепция Business Process Management (BPM)	<p>Жизненный цикл управления процессами в BPM. Проектирование процессов: моделирование; назначение владельца процесса; постановка требований к процессам (ключевых показателей эффективности); оптимизация; регламентация. Реализация процессов. Контроллинг процессов. Стратегическое планирование развития компании: построение стратегических карт (технология Balanced Scorecard).</p>
Тема 3. Компоненты бизнес - процесса как основа анализа	<p>Иерархия понятия «процесс». Задание процесса как объекта управления. Название (определение) процесса. Реализуемая функция или их последовательность. Участники процесса. Ответственное лицо – владелец процесса. Входные и выходные потоки, а также их поставщики (или потребители). Требуемые ресурсы (производственные, технические, материальные, информационные). Определяющая цель процесса. Метрики процесса, точки и процедуры мониторинга процесса. Возможные риски и влияния процесса на субъектов процесса. Документ как описание процесса. Основные элементы процесса и его окружение. Определение владельца процесса. Критерии выбора владельца процесса. Определение цели процесса. Определение границ и интерфейсов. Определение входов и выходов процессов. Определение ресурсного окружения процесса. Документирование процесса. Идентификация процессов. Варианты описания процессов. Технологии и методы накопления информации о процессах в организации (диагностика процессов). Входы и выходы процесса. Первичный и вторичный входы и выходы. Поставщики и потребители потоков процесса.</p>
Тема 4. Основы системного анализа бизнес-процессов	<p>Методология системного анализа бизнес-процессов: описание, анализ, оптимизация. Обоснование ключевых задач системного анализа.</p> <p>Цель этапа описания бизнес-процессов (детальное рассмотрение особенностей и выявление возможных «узких мест») и его основные задачи (сбор информации, анализ документации, идентификация и картирование бизнес-процессов).</p>

	<p>Цель этапа анализа бизнес-процессов (выявление проблем в организации бизнес-процессов) и его основные задачи (анализ сильных и слабых сторон, оценка зрелости, приоритизация бизнес-процессов, построение и проверка адекватности существующих моделей бизнес-процессов - документальное обеспечение процессов, длительность, контроль качества, целесообразность и эффективность принятия решений).</p> <p>Цель этапа оптимизации бизнес-процессов (выработка рекомендаций по внедрению новой модели бизнес-процессов и интеграция их с программным обеспечением) и его основные задачи (детальный анализ причин низкой эффективности существующих бизнес-процессов, поиск решений изменения бизнес-процессов, моделирование и разработка новой модели бизнес-процессов).</p>
<p>Тема 5. Концепция сбалансированной системы показателей (ССП) как инструмент анализа и оценки бизнес-процессов предприятия</p>	<p>Цель и принципы построения ССП: научность, комплексность, сбалансированность, каскадирование, декомпозиция, согласованность, информационная доступность. Авторы концепции Роберт Каплан и Дэвид Нортон. Отличия ССП от других системных методов.</p> <p>Механизм разработки и внедрения сбалансированной системы показателей в деятельность организации. Подготовка к разработке ССП; разработка ССП; каскадирование ССП; контроль выполнения стратегии.</p>
<p>Содержательный модуль 2. Классификация методов анализа бизнес-процессов</p>	
<p>Тема 6. Схема классификации методов анализа бизнес-процессов.</p>	<p>Классификация типов и видов анализа бизнес-процессов. Качественный и количественный анализ. SWOT-анализ процесса. Анализ проблем бизнес-процессов на основе выделения проблемных областей. Ранжирование бизнес-процессов на основе субъективной оценки. Анализ бизнес-процессов по отношению к типовым требованиям.</p> <p>Анализ бизнес-процессов на наличие цикла PDCA. Оценка зрелости бизнес-процесса.</p> <p>Визуальный анализ графических схем процесса.</p>
<p>Тема 7. Основные положения процедуры определения уровня зрелости бизнес-процессов</p>	<p>Понятие зрелости системы управления бизнес-процессами. Основные положения экспертной оценки зрелости системы управления бизнес-процессами по методике ГОСТ Р ИСО/МЭК 15504-2. Исходные данные и результаты оценки уровня зрелости системы управления бизнес-процессами.</p>
<p>Тема 8. Основные положения процедуры определения зон приоритетности бизнес-процессов</p>	<p>Процедура определения зон приоритетности бизнес-процессов. Критерии оценки выявленных бизнес-процессов. Стратегическая важность. Показатель текущей эффективности. Построение матричной модели. Определение зон приоритетности в соответствии с матричной моделью.</p>
<p>Содержательный модуль 3. Использование специализированного программного обеспечения (СПО) для анализа бизнес-процессов</p>	

<p>Тема 9. Измерение показателей анализа бизнес-процессов</p>	<p>Классификация показателей процессов. Показатели процесса; показатели продукта процесса; показатели удовлетворенности клиентов процесса. Измерение и анализ показателей процесса. Показатели, характеризующие параметры процесса: результативность, определенность, управляемость, эффективность, повторяемость, гибкость. Определение метрики процесса. Метрики характеристик процессов. Метрики и ключевые показатели результативности (КПР). Взаимосвязь целей, метрик, точек контроля и измерений, статистической обработки.</p>
<p>Тема 10. Виды СПО для анализа бизнес-процессов.</p>	<p>Виды СПО для анализа бизнес-процессов. Информационная панель Balanced Scorecard Designer (разработчик – компания Kitonik s.r. o) как инструмент мониторинга и анализа информации по оценке эффективности бизнес-процессов. Специальные программные продукты создания информационных панелей (дашбордов). Программный продукт MS Excel для создания дашборд-отчетов.</p>

Тематический план

Названия содержательных модулей и тем	Количество часов																					
	Очная форма обучения											Заочная форма обучения										
	Нормативный срок обучения					Ускоренный срок обучения					Нормативный срок обучения					Ускоренный срок обучения						
	всего	в т.ч.				всего	в т.ч.				всего	в т.ч.				всего	в т.ч.					
		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа		индивидуальная работа	лекции	практические	лабораторные		самостоятельная работа	индивидуальная работа	лекции	лабораторные		самостоятельная работа	индивидуальная работа				
1	2					8					14					20						
Содержательный модуль 1. Методология анализа бизнес-процессов																						
Тема 1. Организация учебного процесса по дисциплине «Анализ бизнес-процессов».	4	2		-	2		4	2		-	2		4			4		4			4	
Тема 2. Концепция Business Process Management (BPM)	6	2		2	2		6	2		2	2		6			6		6			6	
Тема 3. Компоненты бизнес - процесса как основа анализа	6	2		2	2		6	2		2	2		6			6		6			6	
Тема 4. Основы системного анализа бизнес-процессов	8	2		2	4		8	2		2	4		8	1		2	5		8	1	2	5
Тема 5. Концепция ССП как инструмент анализа и оценки бизнес-процессов предприятия	8	2		2	4		8	2		2	4		8			8		8			8	
Итого по содержательному модулю 1	32	10		8	14		32	10		8	14		32	1		2	29		32	1	2	29
Содержательный модуль 2. Классификация методов анализа бизнес-процессов																						
Тема 6. Схема классификации методов анализа бизнес-процессов.	10	2		4	4		10	2		4	4		10	1		2	7		10	1	2	7
Тема 7. Основные положения процедуры определения уровня зрелости бизнес-процессов	8	2		2	4		8	2		2	4		8			8		8			8	
Тема 8. Основные положения процедуры определения зон приоритетности бизнес-процессов	10	2		2	6		10	2		2	6		10			10		10			10	

1	2						8					14						20				
Итого по содержательному модулю 2	28	6		8	14		28	6		8	14		28	1		2	25		28	1	2	25
Содержательный модуль 3. Использование специализированного программного обеспечения (СПО) для анализа бизнес-процессов																						
Тема 9. Измерение показателей анализа бизнес-процессов	14	4		4	6		14	4		4	6		14				14		14			14
Тема 10. Виды СПО для анализа бизнес-процессов.	16	4		4	8		16	4		4	8		16	2		2	12		16	2	2	12
Итого по содержательному модулю 3	30	8		8	14		30	8		8	14		30	2		2	26		30	2	2	26
Всего по дисциплине	90	24		24	42		90	24		24	42		90	4		6	80		90	4	6	80

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЛЕКЦИОННЫХ, ПРАКТИЧЕСКИХ И ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

Темы лекционных занятий

№ n/n	Название темы	Количество часов
1.	Организация учебного процесса по дисциплине «Анализ бизнес-процессов».	2
2.	Концепция Business Process Management (BPM)	2
3.	Компоненты бизнес - процесса как основа анализа	2
4.	Основы системного анализа бизнес-процессов.	2
5.	Концепция ССП как инструмент анализа и оценки бизнес-процессов предприятия	2
6.	Схема классификации методов анализа бизнес-процессов	2
7.	Основные положения процедуры определения уровня зрелости бизнес-процессов	2
8.	Основные положения процедуры определения зон приоритетности бизнес-процессов	2
9.	Измерение показателей анализа бизнес-процессов.	4
10.	Виды СПО для анализа бизнес-процессов	4
	ВСЕГО	24

Темы лабораторных занятий

№ n/n	Название темы	Количество часов
1.	Общая характеристика комплексной лабораторной работы. Выбор предприятия в качестве объекта исследования. Анализ исходных данных и картирование бизнес-процессов предприятия	2
2.	Системный анализ бизнес-процессов предприятия	3
3.	Расчет ССП предприятия	3
4.	Выбор и обоснование методов анализа бизнес-процессов предприятия	
5.	Процедура определения уровня зрелости бизнес-процессов предприятия	2
6.	Процедура определения зон приоритетности бизнес-процессов предприятия	2
7.	Оценка критериев и показателей анализа бизнес-процессов предприятия	2
8.	Построение информационной панели	4
9.	Оформление отчета и презентация полученных результатов	2
	ВСЕГО	24

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Организация самостоятельной работы студентов

№ n/n	Название темы	Количество часов
------------------	----------------------	-----------------------------

1	Организация учебного процесса по дисциплине «Анализ бизнес-процессов».	2
2	Концепция Business Process Management (BPM)	2
3	Компоненты бизнес - процесса как основа анализа	2
4	Основы системного анализа бизнес-процессов.	4
5	Концепция ССП как инструмент анализа и оценки бизнес-процессов предприятия	4
6	Схема классификации методов анализа бизнес-процессов	4
7	Основные положения процедуры определения уровня зрелости бизнес-процессов	4
8	Основные положения процедуры определения зон приоритетности бизнес-процессов	6
9	Измерение показателей анализа бизнес-процессов.	6
10	Виды СПО для анализа бизнес-процессов	8
	ВСЕГО	42

7. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

(не предусмотрены программой)

8. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Понятие и значение процессного подхода к управлению.
2. Сущность методологии анализа бизнес-процессов.
3. Определение понятий «процесс» различными школами.
4. Бизнес-процесс как деятельность.
5. Бизнес-процесс как создание продукта/услуги.
6. Бизнес-процесс как формирование прибавочной и/или потребительной стоимости.
7. Иерархия понятия «бизнес-процесс».
8. Задание процесса как объекта управления.
9. Определение процесса.
10. Участники процесса.
11. Входные и выходные потоки процесса.
12. Ресурсы процесса (производственные, технические, материальные, информационные).
13. Возможные риски и влияние процесса на субъектов процесса.
14. Документ как описание процесса.
15. Критерии выбора владельца процесса.
16. Ресурсное окружение процесса.
17. Ресурсное окружение процесса. Персонал. Документы.
18. Ресурсное окружение процесса. Продукция. Данные
19. Ресурсное окружение процесса. Технические ресурсы. Материальные ресурсы.
20. Знания и полномочия персонала.
21. Свойства бизнес-процесса.
22. Основные элементы бизнес-процесса и его окружение.
23. Определение владельца процесса.
24. Определение входов и выходов процесса.
25. Документирование процесса.
26. Идентификация процессов.
27. Варианты описания процессов.
28. Технологии и методы накопления информации о процессах в организации (диагностика процессов).

29. Первичный и вторичный входы и выходы бизнес-процесса.

30. Поставщики и потребители потоков процесса.

9. ОБРАЗЕЦ МОДУЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Учебно-научный институт «Экономическая кибернетика»

Направление подготовки: **38.03.05 Бизнес-информатика**

Профиль: **-**

Программа подготовки: **бакалавриат**

Семестр **8**

Учебная дисциплина **Анализ бизнес-процессов**

МОДУЛЬНАЯ КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

ВАРИАНТ №1

1. Из предложенного перечня отметьте вариант ответа, который характеризует определение понятия «процессный подход».

а) управление деятельностью предприятия как системой взаимосвязанных бизнес-процессов;

б) процесс отражения субъективного видения потока работ в виде формальной модели, состоящей из взаимосвязанных операций;

с) систематизация знаний о компании и ее бизнес-процессах в наглядной графической форме, более удобной для аналитической обработки полученной информации.

2. Из предложенного перечня отметьте вариант ответа, который характеризует владельца бизнес-процесса.

а) подразделение или должность сотрудника, ответственного за исполнение работы;

б) должностное лицо, несущее ответственность за получение результата процесса и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения процесса;

с) объекты (материальные или информационные), являющиеся результатом выполнения бизнес-процесса, потребляемые другими бизнес-процессами или внешними по отношению к организации клиентами.

3. Из предложенного перечня отметьте вариант ответа, который характеризует исполнителя бизнес-процесса.

а) подразделение или должность сотрудника, ответственного за исполнение работы;

б) должностное лицо, несущее ответственность за получение результата процесса и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения процесса;

с) объекты (материальные или информационные), являющиеся результатом выполнения бизнес-процесса, потребляемые другими бизнес-процессами или внешними по отношению к организации клиентами.

4. Из предложенного перечня отметьте вариант ответа, который характеризует выходы бизнес-процесса.

а) подразделение или должность сотрудника, ответственного за исполнение работы;

б) должностное лицо, несущее ответственность за получение результата процесса и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения процесса;

с) объекты (материальные или информационные), являющиеся результатом выполнения бизнес-процесса, потребляемые другими бизнес-процессами или внешними по отношению к организации клиентами.

5. Из предложенного перечня отметьте вариант ответа, который характеризует входы бизнес-процесса.

а) ресурсы (материальные, информационные), необходимые для выполнения и получения результата процесса, которые потребляются или преобразовываются при выполнении процесса;

б) должностное лицо, несущее ответственность за получение результата процесса и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения процесса;

с) объекты (материальные или информационные), являющиеся результатом выполнения бизнес-процесса, потребляемые другими бизнес-процессами или внешними по отношению к организации клиентами.

6. Из предложенного перечня отметьте вариант ответа, который характеризует определение понятия «бизнес-процесс».

а) последовательность действий (подпроцессов), направленная на получение заданного результата, ценного для организации;

б) процесс отражения субъективного видения потока работ в виде формальной модели, состоящей из взаимосвязанных операций;

с) систематизация знаний о компании и ее бизнес-процессах в наглядной графической форме, более удобной для аналитической обработки полученной информации.

7. Из предложенного перечня отметьте вариант ответа, который характеризует определение понятия «управление бизнес-процессами».

а) последовательность действий (подпроцессов), направленная на получение заданного результата, ценного для организации;

б) концепция процессного управления, рассматривающая бизнес-процессы как особые ресурсы предприятия, непрерывно адаптируемые к постоянным изменениям;

с) систематизация знаний о компании и ее бизнес-процессах в наглядной графической форме, более удобной для аналитической обработки полученной информации.

8. Выберите вариант полного перечня критериев при проведении анализа бизнес-процессов компании.

а) отвечать требованиям формализации процессов, выявлять недостатки процессов, содержать структурные характеристики процессов;

б) отвечать требованиям формализации процессов, выявлять недостатки процессов, содержать изменяющиеся параметры и структурные характеристики процессов;

с) отвечать требованиям формализации процессов, выявлять недостатки процессов, содержать изменяющиеся параметры процессов.

9. Из предложенного перечня отметьте вариант ответа, который характеризует сущность бенчмаркинга как метода анализа бизнес-процессов.

а) основаны на применении обобщений успешного опыта и формализованных принципов для построения эффективных бизнес-процессов;

б) основаны на изучении, анализе и последующем копировании элементов процессов успешных компаний, занимающихся схожими видами деятельности;

с) данная группа методов позволяет разработать новые эффективные решения, ранее не известные, что позволяет компании быть лидером по используемым технологиям.

10. Из предложенного перечня отметьте вариант ответа, который характеризует сущность метода групповой работы как метода анализа бизнес-процессов.

а) основаны на применении обобщений из успешного опыта и формализованных принципов для построения эффективных бизнес-процессов;

б) основаны на изучении, анализе и последующем копировании элементов процессов успешных компаний, занимающихся схожими видами деятельности;

с) данная группа методов позволяет разработать новые эффективные решения, ранее не известные, что позволяет компании быть лидером по используемым технологиям.

Утверждено на заседании кафедры экономической кибернетики, протокол № ____ от «__» _____ 20__ г.

Зав. кафедрой экономической кибернетики
Профессор кафедры экономической кибернетики

В.Н. Тимохин
Т.С.Шаталова

Критерии оценивания модульного контроля

<i>Номер задания</i>	<i>Количество баллов</i>
1-10	1
Всего	10

10. ОБРАЗЕЦ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

Теоретические вопросы к зачету

1. Место дисциплины «Анализ бизнес-процессов» в учебном процессе, структура, цель, задачи, содержание дисциплины.
2. Требования к результатам изучения дисциплины «Анализ бизнес-процессов». и собственно результаты.
3. Формы организации учебного процесса и критерии оценивания успеваемости студентов по дисциплине «Анализ бизнес-процессов».
4. Понятие и значение процессного подхода к управлению деятельностью предприятий.
5. Основные понятия дисциплины «Анализ бизнес-процессов».
6. Сущность методологии анализа бизнес-процессов.
7. Определения понятия «бизнес-процесс» различными научными школами: как деятельность; как создание продукта/услуги; как формирование прибавочной и/или потребительной стоимости.
8. Жизненный цикл управления процессами в BPM.
9. Иерархия понятия «бизнес-процесс».
10. Методология системного анализа бизнес-процессов: описание, анализ, оптимизация.
11. Обоснование ключевых задач системного анализа бизнес-процессов.
12. Цель этапа описания бизнес-процессов и его основные задачи.
13. Цель этапа анализа бизнес-процессов и его основные задачи.
14. Цель этапа оптимизации бизнес-процессов и его основные задачи.
15. Концепция сбалансированной системы показателей (ССП) как инструмент анализа и оценки бизнес-процессов предприятия.
16. Основные положения процедуры разработки и внедрения сбалансированной системы показателей в деятельность организации.
17. Классификация типов и видов анализа бизнес-процессов.
18. Методы качественного анализа бизнес-процессов.
19. Методы количественного анализа бизнес-процессов.
20. SWOT-анализ процесса как важнейший инструмент анализа.
21. Анализ проблем бизнес-процессов на основе выделения проблемных областей.
22. Метод ранжирования бизнес-процессов на основе субъективной оценки.
23. Анализ бизнес-процессов по отношению к типовым требованиям.
24. Анализ бизнес-процессов на наличие цикла PDCA.
25. Основные положения процедуры определения уровня зрелости бизнес-процессов.

26. Визуальный анализ графических схем бизнес-процессов.
27. Основные положения процедуры определения зон приоритетности бизнес-процессов.
28. Классификация показателей анализа бизнес-процессов.
29. Характеристика видов специализированного программного обеспечения (СПО) для анализа бизнес-процессов.
30. Основные положения анализа бизнес-процессов с помощью специальных программных продуктов MS Excel.
31. Информационная панель Balanced Scorecard Designer как инструмент мониторинга и анализа бизнес-процессов.
32. Определение метрик бизнес-процесса.
33. Ключевые показатели результативности (КПР).
34. Критерии классификации методов анализа бизнес-процессов.
35. Базовые принципы анализа бизнес-процессов.
36. Предпосылки организации работы по анализу бизнес-процессов в компании.
37. Этапы системного анализа бизнес-процессов.
38. Использование специального программного обеспечения для проведения анализа бизнес-процессов.
39. Основные характеристики методов анализа бизнес-процессов.
40. Показатели, характеризующие параметры бизнес-процесса: результативность, определенность, управляемость, эффективность, повторяемость, гибкость.

ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Учебно-научный институт «Экономическая кибернетика»

Направление подготовки: **38.03.05 Бизнес-информатика**
Профиль: -
Программа подготовки: **бакалавриат**
Семестр **8**
Учебная дисциплина **Анализ бизнес-процессов**

ЗАЧЕТНОЕ ЗАДАНИЕ №1

1. Определения понятия «бизнес-процесс» различными научными школами.
2. Описать процедуру ранжирования бизнес-процессов на основе субъективной оценки.
3. Тестовое задание.

Утверждено на заседании кафедры экономической кибернетики,
 протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Зав. кафедрой экономической кибернетики

В.Н. Тимохин

Экзаменатор

Т.С. Шаталова

Критерии оценивания дифференцированного зачета

<i>Номер задания</i>	<i>Количество баллов</i>
1	10
2	20
3	10
Всего	40 баллов

11. ОБРАЗЕЦ ТЕСТОВОГО ЗАДАНИЯ

1. Из предложенного перечня отметьте вариант ответа, который характеризует сущность метода уменьшения количества входов и выходов бизнес-процесса.

а) при оптимизации бизнес-процесса имеет место эффект противоположного воздействия на его различные показатели, при улучшении одного параметра бизнес-процесса ухудшаются другие;

б) после построения окружения бизнес-процесса "как есть" проводится его анализ с позиций избыточности входов и выходов. После этого разрабатывается новая схема окружения процесса "как надо", содержащая меньшее количество входов и выходов бизнес-процесса;

с) после разработки схемы бизнес-процесса "как надо" следует по цепочке от конца процесса к его началу последовательно для каждой работы бизнес-процесса применить модель "Поставщик-производитель-клиент".

2. Из предложенного перечня отметьте вариант ответа, который характеризует сущность метода согласования результатов работ бизнес-процесса с требованиями клиентов.

а) при оптимизации бизнес-процесса имеет место эффект противоположного воздействия на его различные показатели, при улучшении одного параметра бизнес-процесса ухудшаются другие;

б) после построения окружения бизнес-процесса "как есть" проводится его анализ с позиций избыточности входов и выходов. После этого разрабатывается новая схема окружения процесса "как надо", содержащая меньшее количество входов и выходов бизнес-процесса;

с) после разработки схемы бизнес-процесса "как надо" следует по цепочке от конца процесса к его началу последовательно для каждой работы бизнес-процесса применить модель "Поставщик-производитель-клиент".

3. Из предложенного перечня отметьте вариант ответа, который характеризует сущность метода минимизации устной информации.

а) для снижения издержек и времени бизнес-процессов, а также повышения их качества целесообразно провести технологическую интеграцию бизнес-процессов компании с бизнес-процессами внешних клиентов и поставщиков;

б) устная информация имеет свойство сильно искажаться при передаче ее от одного участника бизнес-процесса к другому. Особенно велико искажение в управленческих бизнес-процессах, имеющих дело со сложной информацией;

с) Одним из способов снижения издержек, уменьшения времени и повышения качества бизнес-процессов компании является стандартизация всех форм документов и обеспечение выполнения сотрудниками требований по использованию в стандартных ситуациях типовых форм документов.

12. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

По дисциплине «Анализ бизнес-процессов» предполагается проведение промежуточной аттестации в виде текущего, модульного и итогового контроля (дифференцированный зачет).

Объектом оценивания знаний студентов является программный материал дисциплины различного характера и уровня сложности, усвоение которого соответственно проверяется при текущем и итоговом контроле по 100-балльной шкале.

Формами текущего контроля знаний являются:

– устный опрос, собеседование – для проверки усвоения лекционного материала;
– выполнение лабораторных заданий – для контроля практических навыков и творческих поисков;

– выполнение контрольных заданий по темам дисциплины – для развития навыков исследовательской работы и суммирования самостоятельной работы студентов.

Текущий, модульный и итоговый контроль оценивается в соответствии с разработанной рейтинговой системой по дисциплине.

Распределение баллов, которые могут получить студенты в процессе изучения дисциплины

Организационно-учебная работа студента	СРС		Итоговый контроль	Всего
	Модульный контроль	Самостоятельная работа		
<i>max 40 баллов</i>	<i>max 10 баллов</i>	<i>max 10 баллов</i>	<i>max 40 баллов</i>	100 баллов
Активность на лабораторных занятиях (пропусков не более одного, успешная работа при выполнении лабораторной работы, защита лабораторной)	Выполнение модульной контрольной работы.	Овладение вопросами для самостоятельного изучения.	Выполнение зачетного задания.	

Шкала соответствия баллов национальной шкале

Оценка по шкале ECTS	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по государственной шкале (экзамен, дифференцированный зачет)	Оценка по государственной шкале (зачет)
A	90-100	5 (отлично)	зачтено
B	80-89	4 (хорошо)	зачтено
C	75-79	4 (хорошо)	зачтено
D	70-74	3 (удовлетворительно)	зачтено
E	60-69	3 (удовлетворительно)	зачтено
FX	35-59	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи	не зачтено
F	0-34	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи при условии обязательного набора дополнительных баллов	не зачтено

13. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Лекционные и лабораторные занятия по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов» проводятся в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного типа, лабораторных занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации учебного корпуса № 8, расположенного по адресу г. Донецк, ул. Челюскинцев, д. 198а, оснащенных комплектом учебной мебели, комплектом рабочего места преподавателя, магнитно-маркерной доской, мультимедийным комплектом (ноутбук, проектор) с выходом в сеть Интернет.

С целью обеспечения учебного процесса персональными компьютерами и другим

оборудованием, учебно-методической литературой в электронном виде, дистанционными методами обучения лабораторные занятия, индивидуальные и групповые консультации студентам для проведения самостоятельной работы проводятся в учебной лаборатории кафедры «Экономическая кибернетика», в состав которой входят 3 компьютерных класса (аудитория 101, 102, 103 учебного корпуса №8). Компьютерные классы укомплектованы комплектом мебели на 15 посадочных мест, оснащены компьютерами.

Самостоятельная работа студентов проходит в следующих помещениях:

– библиотека университета, укомплектована учебной мебелью на 401 посадочное место, расположена по адресу г. Донецк, проспект Гурова д.6;

– читальный зал справочно-библиографической и информационной работы, укомплектован учебной мебелью на 23 посадочных места, оснащен компьютером в комплекте (1 шт.), расположен по адресу г. Донецк, проспект Гурова д.6, каб. 104а;

– зал электронной информации, укомплектован учебной мебелью на 40 посадочных мест, оснащен компьютером в комплекте (14 шт.), расположен по адресу г. Донецк, проспект Гурова д.6, ауд. 107а;

– абонемент научной и учебной литературы, укомплектованы учебной мебелью соответственно на 4 и 6 посадочных места, расположены по адресу г. Донецк, проспект Гурова д.6.

14. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

№ п/п	Наименование	Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ	Наличие электронной версии в ЭБС
<i>Основная литература</i>			
1.	Репин, В. В. Процессный подход к управлению : моделирование бизнес-процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. - Изд. 6-е. - М.: Стандарты и качество, 2008. - 404 с.	3	+
2.	Андерсен Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования [Текст] / Б. Андерсен; [пер. с англ. С. В. Ариничева]. - [Изд. 3-е.] - М.: Стандарты и качество, 2005. - 271 с.	5	+
3.	Самуйлов К. Е. Бизнес-процессы и информационные технологии в управлении телекоммуникационными компаниями [Текст] / К. Е. Самуйлов, А. В. Чукарин, Н. В. Яркина. - Москва: Альпина Паблишерз, 2009. - 441 с.	1	+
4.	Елиферов В.Г. Бизнес–процессы: Регламентация и управление: Учебник [Электронный ресурс] / Серия учебников для программы МВА. Режим доступа: Режим доступа: https://cloud.mail.ru/public/zDJE/4dB9n8Gxc/ ЭОС УНИЭК		
5.	Проектирование системы управления: Методика [Электронный ресурс] // Материалы по внедрению ПП Business Studio/ разработчик Группа компаний «Современные технологии управления». Режим доступа: http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/csdesign/csdesign	-	-
6.	Каменнова М. С. «Моделирование бизнеса. Методология ARIS» [Электронный ресурс] / М. С. Каменнова, А. И. Громов, М. М. Ферапонтов, А. Е. Шматалюк. Режим доступа: https://cloud.mail.ru/		

	public/zDJE/ 4dB9n8Gxc/ ЭОС УНИЭК		
Дополнительная литература			
7.	Шеер А. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс]/ А.Шеер. Режим доступа: https://cloud.mail.ru/public/zDJE/ 4dB9n8Gxc/ ЭОС УНИЭК	-	-
8.	Марка Д. Методология структурного анализа и проектирования SADT [Электронный ресурс] / Д. Марка, К. МакГоуэн. – Режим доступа: http://or-rsv.narod.ru/SADT/SADT.htm	-	-
9.	Мадера, А.Г. Бизнес-процессы и процессное управление в условиях неопределенности: Количественное моделирование и оптимизация / А.Г. Мадера. - М.: Ленанд, 2019. - 160 с.		
10.	Программное обеспечение для стратегического планирования [электронный ресурс] – URL: https://bscdesigner.com/		
11.	Оценка уровня зрелости процесса по методике ГОСТ Р ИСО/МЭК 15504-2 [электронный ресурс]. – URL: http://www.finexpert.ru/view/otsenka_urovnya_zrelosti_p_rotsessa_po_metodike_gost_r_iso_mek_15504_2/915		
12.	BABOK GUIDE – Свод знаний по бизнес-аналитике [Электронный ресурс] https://hsbi.hse.ru/articles/babok-guide-business-analysis-body-of-knowledge/		

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Сайт, посвященный программному продукту Business Studio [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.businessstudio.ru/>
2. Моделирование бизнес-процессов ERWin [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://life-prog.ru/view_programmer.php?id=1
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://window.edu.ru/window/21>
4. Сайт Большой Научной Библиотеки [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.sci-lib.com/>
5. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://elibrary.ru/>
6. Библиотека Гумера [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/derk/index.php
7. Перечень библиотек всего мира [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.getbook.org
8. Поиск в электронных библиотеках всего мира [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.dir.yahoo.com/reference/libraries/Digital-libraries/
9. Электронная библиотека [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.lib.ru
10. Электронная библиотека [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.aldebaran.ru

16. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Windows 7 PRO (корпоративная лицензия ДОННУ № 46484614).
2. Microsoft Office (корпоративная лицензия ДОННУ лицензия № 46472919).
3. Microsoft Visual Studio (лицензия программы DreamSpark для высших учебных заведений).
4. Лицензии GPL, Apache, BSD для свободного программного обеспечения:

Arena, Audit Expert, FreeLab, Scilab, R Studio, Python, Eclipse, Free Pascal, Marketing Exper, Tries Mode, Prolog, Powersim, ER-win, Антивирус Касперского, Linux Fedora, Statistica, Libre Office, Maple, Adobe Acrobat Reader, xPDF, Blender, Win QSB, MSM, Project expert, Sales Expert, 1С Предприятие, statistica neural networks, Business Studio, Visual Basic, КОМПАС-3D LT, Paint.NET, Gimp.

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры экономической кибернетики с изменениями (без изменений) на 20____ год.

Протокол № ____ от «____» _____ 20____ г.

Зав. кафедрой экономической кибернетики

В.Н. Тимохин