Негосударственное образовательное учреждение высшего образования

«Московский институт юриспруденции»

Фонд оценочных средств дисциплины

Б1.В.ДВ.02.01 «Управление бизнес-процессами»

Направление: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): «Менеджмент организации»

Оценочные средства рассмотрены и утверждены на заседании кафедры экономики, менеджмента и таможенного дела

23 августа 2023г., протокол №01

Заведующий кафедрой
доктор экономических наук, профессор Федорова И.Ю.

Подписано цифровой подписью: НОУ ВО "МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ЮРИСПРУДЕНЦИИ"
DN: ИНН ЮЛ=7707329152, E=uc@tax.gov.ru, ОГРН=1047707030513, C=RU, S=77 Москва, L=г. Москва, STREET="ул. Неглинная, д. 23", O=Федеральная налоговая служба, CN=Федеральная налоговая служба
Причина: Я утвердил этот документ, ректор Бойко В.Л.
Дата: 17 Ноябрь 2023 г. 20:41:39

Москва
2023

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы бакалавриата

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы приведен в таблице 1.

Таблица 1

Группа компетенций	Категория компетенций	Коды и содержание компетенций
Универсальные		
Общепрофессиональные		
Профессиональные		ПК-1 Способен формировать возможные решения на основе разработанных для них целевых показателей

1.2 Компетенции и индикаторы их достижения, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы

Компетенции и индикаторы их достижения, формируемых дисциплиной (модулем) в процессе освоения образовательной программы приведены в таблице 2.

Таблица 2

Код компетенции	Код индикатора компетенции	Содержание индикатора компетенции
ПК-1	ПК-1.4	Разрабатывает решения на основе проведенного анализа

1.3 Результаты обучения по дисциплине (модулю)

Результаты освоения дисциплины (модуля) приведены в таблице 3.

Таблица 3

Код и наименование индикатора компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения	Код результата обучения
Разрабатывает решения на основе проведенного анализа (ПК-1.4)	**Знать:** – методы управления, оптимизации и реинжиниринга бизнес-процессов; – правила и приемы регламентации и контроллинга бизнес- процессов;	ПК-1.4-З1 ПК-1.4-З2
	Уметь: – самостоятельно анализировать бизнес-процессы в компании; – разрабатывать мероприятия, позволяющие повысить эффективность бизнес- процессов.	ПК-1.4-У1 ПК-1.4-У2
	Владеть: – методами процессного управления, применяемыми в профессиональной деятельности; – навыками экономического обоснования перехода организации к процессно- ориентированной модели управления.	ПК-1.4-В1 ПК-1.4-В2

2. Общий объем дисциплины

№	Форма обучения	Семестр / Курс	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем			Сам. работа	Промеж. аттестация
			в з.е.	в часах	всего	лекции	практ. занятия		
1	Заочная	4 курс	3	108	10	4	6	94	Зачет – 4

3. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности на практических занятиях

3.1 Планы и содержание практических занятий

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Тип	Содержание занятий семинарского типа
1.	Тема № 1. Концепция управления бизнес-процессами	С	Процессы и проекты. Процессный и функциональный подходы. Стратегическое управление процессами. Нацеленность управления бизнес-процессами на создание ценности для потребителя.
2.	Тема № 2. Моделирование и анализ бизнес- процессов	С	Моделирование предметных областей. Подходы к выделению процессов. Нотации и инструментальные средства моделирования. Технология описания БП. Моделирование процессов организации. Проект по описанию процесса.
3.	Тема № 3. Проектирование процессов	С	Выделение и ранжирование бизнес-процессов. Типовые бизнес-процессы и функции управления. Построение сети бизнес-процессов. Стандарты и методологии описания бизнес-процессов.
4.	Тема № 4. Управление эффективностью процессов	С	Основная цель бизнес-процесса. Контрольные показатели эффективности бизнес-процесса. Введение в теорию бизнес- процессов. Системный анализ деятельности организации. Основные признаки систем. Развитие взглядов на улучшение бизнес-процессов.
5.	Тема № 5. Трансформация бизнес-процессов	С	Методы оптимизации бизнес-процессов. Реализация реинжиниринга бизнес-процессов. Организация проекта по оптимизации бизнес-процессов и оргструктуры кампании.
6.	Тема № 6. Внедрение процессного управления	С	Система методов экономического обоснования процессно-ориентированной модели управления. Разработка плана внедрения процессного управления. Состав, структура и основные показатели плана внедрения процессного управления в организации. Переподготовка и центр компетенции в организации, роль лидерства, командная работа.

Литература для подготовки к практическим занятиям:
основная: 1; дополнительная: 1.

3.2 Комплект заданий для проведения практических занятий по дисциплине

Кейсы (ситуации и задачи с заданными условиями)

Кейс 1.
Описание компании ABC.
Компания ABC - региональный производителей продукции медицинского назначения.

Миссия компании: «Улучшая качество медицинского оборудования, стать №1 на региональном рынке медтехники для медицинских учреждений». Стратегического планирования на год в компании начинается 1 сентября и заканчивается созданием годового бюджета к 25 декабрю.

Продажи продукции производятся через собственную сбытовую сеть напрямую оптовым потребителям региона. Отдел маркетинга производить постоянную работу по поиску новых потребителей продукции компании. Жесткая конкуренция на рынке обусловили внедрение новых, более дешевых и эффективных технологий во всех подразделениях основного производства.

Производство продукции компании размещено на 3-х площадках. Доставку товара клиентам компания осуществляет собственными силами, лишь в пиковые загрузки прибегая к помощи транспортных компаний-перевозчиков. Компания имеет собственную опытно-конструкторскую базу. Отдел развития проводит постоянную работу по разработке новых изделий и модернизации существующих. Компании осуществляет непрерывную работу в области совершенствования характеристик выпускаемых изделий и разработки новой продукции с целью привлечения возможно большего количества клиентов и партнеров. В настоящее время эти комплектующие проходят всесторонние испытания в лабораториях этих компаний.

В компании ведется реконструкция некоторых цехов, введено в эксплуатацию новое оборудование немецкого производства. Значительные финансовые инвестиции организация вложила в техническое перевооружение инструментального производства.

Большое внимание в компании уделяется внедрению процессного подхода к управлению деятельностью. Эта функционал в 2011 году был вменен отделу качества. В 2013 году компания была сертифицирована в соответствии с международным стандартом ISO 9001-2008.

Значительное внимание на производстве уделяется вопросам охраны окружающей среды. В 4 квартале 2013 года была пущена в эксплуатацию вторая очередь очистных сооружений, оснащенных по последнему слову техники. Новое оборудование обеспечит практически 100 % очистку сточных вод после гальванического производства, что гарантирует благоприятную экологическую обстановку в регионе.

Компания разрабатывает и внедряет собственную информационную систему. В настоящий момент автоматизированы склады, бухгалтерия, прием и увольнение персонала, расчет зарплаты. Конструкторский отдел занимается внедрением САПР.

Кадровая политика компании направлена на организацию эффективной работы персонала, от деятельности которого зависит достижение стратегических целей компании. В условиях современной рыночной экономики грамотная кадровая политика непосредственно влияет на укрепление конкурентоспособности компании, ее имиджа, повышает доверие к ней партнеров.

Задание: выделите процессы (верхнего уровня) компании АВС и распределите их по группам процессов.

ОТВЕТ:

На основании предоставленной информации, можно выделить следующие процессы компании АВС и распределить их по группам процессов:

1. Процессы управления:
   - Управление продажами и маркетингом
   - Управление операциями
   - Управление финансами
   - Управление персоналом

2. Процессы производства:
   - Проектирование и разработка новых изделий
   - Организация производства на трех площадках
   - Внедрение новых технологий производства

3. Процессы снабжения и логистики:
   - Управление закупками
   - Логистика и доставка товаров клиентам
   - Сотрудничество с транспортными компаниями-перевозчиками

4. Процессы качества и безопасности:
- Организация контроля качества продукции
- Развитие и внедрение стандартов качества
- Обеспечение безопасности на предприятии и охраны окружающей среды

5. Процессы информационных технологий:
- Разработка и внедрение информационной системы
- Автоматизация складов, бухгалтерии и других функциональных областей
- Внедрение системы автоматизированного проектирования САПР

6. Процессы развития и инноваций:
- Работа отдела развития над новыми изделиями и модернизацией существующих
- Исследование и испытания комплектующих в лабораториях партнеров

7. Процессы кадрового управления:
- Подбор и найм персонала
- Развитие и обучение сотрудников
- Управление производительностью и мотивацией персонала

Эти процессы включены в различные группы процессов, такие как управление, производство, снабжение и логистика, качество и безопасность, информационные технологии, развитие и инновации, кадровое управление. Они являются основными на верхнем уровне деятельности компании ABC.

Кейс 2.

Вы назначены новым руководителем компании, занимающейся автомобилестроением. Да вашего прихода на предприятии был традиционный подход к процессу создания новых моделей: конструкторский отдел разрабатывает концепт-дизайн нового автомобиля, технологический отдел - производственную документацию, определяет двигатель и другие комплектующие для новой модели. После этого снабженцы должны обеспечить поставку всех комплектующих. Затем на заводе начинается производство.

Какие шаги Вы предприняли бы для внедрения сквозного управления бизнес- процессами разработки и запуска новой модели автомобиля? Что бы это дало компании?

ОТВЕТ:

Для внедрения сквозного управления бизнес-процессами разработки и запуска новой модели автомобиля, я бы предпринял следующие шаги:

1. Анализ текущих процессов: Оценить существующие процессы разработки и запуска новых моделей автомобилей для выявления узких мест, задержек и проблем.

2. Выделение ключевых этапов процесса: Определить основные этапы, от которых зависит успешная разработка и запуск новой модели автомобиля, такие как концепт-дизайн, производственная документация, поставка комплектующих, производство и тестирование.

3. Формирование сквозного командного состава: Создать команду, включающую представителей из разных функциональных областей, таких как конструкторы, технологи, снабженцы, производство, качество и маркетинг.

4. Определение окончательных требований и сроков: Вместе с командой определить точные требования к новой модели автомобиля, а также установить четкие сроки выполнения каждого этапа процесса.

5. Установление четких коммуникационных каналов: Создать механизмы для эффективного обмена информацией и координации между различными членами команды.

6. Внедрение процессного подхода: Продумать и внедрить сквозной процесс разработки и запуска новой модели автомобиля, где каждый этап тесно связан с предыдущим и следующим шагом без задержек или излишних ожиданий.

7. Использование программного обеспечения для управления процессами: Рассмотреть возможность использования специализированного программного обеспечения для управления бизнес-процессами, которое поможет автоматизировать и отслеживать выполнение каждого шага процесса.

Внедрение сквозного управления бизнес-процессами разработки и запуска новой модели автомобиля даст компании следующие преимущества:

1. Улучшенная эффективность и скорость разработки: Сквозное управление позволит устранить задержки и избежать несоответствий между этапами разработки, что приведет к сокращению времени и ресурсов, затрачиваемых на создание новой модели автомобиля.

2. Улучшенное качество и надежность: Четкая координация и стандартизация процессов помогут гарантировать высокое качество и соответствие новой модели автомобиля требованиям и ожиданиям клиентов.

3. Сокращение издержек: Недостаточная координация и неэффективные процессы могут привести к избыточным расходам и потерям. Внедрение сквозного управления поможет оптимизировать процессы и сократить издержки.

4. Улучшенное вовлечение и коммуникация: Сквозное управление позволит улучшить коммуникацию между различными функциональными областями и повысить взаимное вовлечение и понимание задач и целей каждого участника.

5. Большая гибкость и адаптивность: Четкая система управления бизнес-процессами позволит быстро реагировать на изменения и требования рынка, а также адаптироваться к меняющимся условиям.

В целом, внедрение сквозного управления бизнес-процессами в процесс разработки и запуска новой модели автомобиля поможет компании повысить эффективность, качество и конкурентоспособность своего продукта.

Кейс 3.

Опишите бизнес-процессы такой производственной системы, как McDonald's или другое кафе быстрого обслуживания.

Выявите в составленной вами схеме лишние этапы, можно ли от них избавиться и как? Отвечает ли существующий уровень обслуживания семи основным характеристикам сервисной системы?

Можно ли увеличить долю операций, выполняемых посетителями самостоятельно (самообслуживание)? Какие требования необходимо предъявлять к сотрудникам кафе? Какие критерии оценки услуг необходимо использовать?

ОТВЕТ:

Бизнес-процессы в кафе быстрого обслуживания, таком как McDonald's, могут включать следующие этапы:

1. Закупка и поставка продуктов: Кафе закупает продукты у поставщиков, проверяет их качество и доставляет на склад.

2. Планирование производства: Определяется количество и вид продукции, которая будет готовиться в течение определенного периода времени.

3. Приготовление и готовка блюд: Включает подготовку ингредиентов, приготовление готовых блюд и их предварительную упаковку.

4. Обслуживание клиентов: Клиенты заказывают еду, оплачивают ее и получают заказ.

Включает процессы оформления заказа, обработки платежей и выдачи заказов.

5. Уборка и поддержание чистоты: Включает уборку рабочих мест и зон обслуживания, а также поддержание чистоты и порядка в помещении.

6. Управление запасами и складом: Отслеживание и контроль запасов продуктов, учет поставок и контроль сроков годности.

7. Маркетинг и реклама: Разработка и проведение маркетинговых акций, рекламы и продвижение бренда кафе.

Возможно оптимизировать процесс приготовления и готовки блюд, чтобы ускорить обслуживание клиентов, исключить шаги, которые не приносят добавленной стоимости.

Чтобы увеличить долю операций самообслуживания, кафе может предоставить возможность самостоятельного заказа и оплаты через специальные терминалы или мобильные приложения. Это позволит клиентам быть более независимыми и ускорит обслуживание.

Требования к сотрудникам кафе включают в себя хорошую коммуникацию, быструю работу, дружелюбное обслуживание клиентов и соблюдение стандартов гигиены и безопасности.

Какие критерии оценки услуг необходимо использовать, определяется в настоящем случае. Однако, часто используются следующие критерии:

- Время обслуживания: Скорость выполнения заказов и минимальные задержки.
- Качество продукции: Вкус и свежесть блюд, соответствие стандартам качества.
- Доступность: Удобство и доступность кафе для клиентов.
- Вежливость и обслуживание: Дружелюбное обслуживание, профессионализм персонала.
- Чистота и порядок: Уборка и поддержание чистоты в помещении и зонах обслуживания.

Обобщая, оптимизация процессов и увеличение доли самообслуживания позволят повысить эффективность, снизить время ожидания клиентов и предоставить более удобный и быстрый сервис. Для достижения высокого уровня обслуживания следует использовать критерии оценки, сфокусированные на потребностях клиентов и качестве предоставляемых услуг.

Контрольная работа

1. Требования, предъявляемые стандартами серии ISO 9000 к организации бизнес-процессов.
2. Сравнительная характеристика «плоских» и «объемных» моделей процессов.
3. Особенности описания неопределенных процессов.
4. Анализ бизнес-процессов, измерение их показателей.
5. Мониторинг и контроль параметров процесса.
6. Проектирование бизнес-процессов.
7. Сущность обратного и прямого инжиниринга.
8. Совершенствование бизнес-процессов.
9. Стандартизация бизнес-процессов.
10. Декомпозиция процессов.

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа направлена на формирование готовности к самообразованию, создания базы для непрерывного образования, развития созидательной и активной позиции обучающегося.

Самостоятельная работа обучающихся включает работу с учебной литературой, конспектирование и оформление записей по лекционному курсу, завершение и оформление практических работ, подготовку к практическим работам (сбор и обработка материала по предварительно поставленной проблеме).

Виды самостоятельной работы:

1. Чтение основной и дополнительной литературы.
2. Самостоятельное изучение материала по литературным источникам.
3. Работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы.
4. Поиск необходимой информации в сети Интернет.

5. Конспектирование источников.
6. Реферирование источников.
7. Выполнение заданий проблемно-тематического курса по дисциплине.
8. Подготовка к промежуточной аттестации.

4.1 Темы рефератов, докладов и эссе

Темы рефератов и эссе

1. Специфика современных проблем управления. Процессное управление.
2. Методы моделирования и описания бизнес-процессов: сравнительная характеристика.
3. Регламентация бизнес-процессов: методики регламентации.
4. Планирование работ по совершенствованию бизнес-процессов.
5. Оценка эффективности процессного управления организацией.
6. Методология и принципы реинжиниринга бизнес- процессов.
7. Бенчмаркинг как инструмент обеспечения конкурентоспособности предприятий.
8. Моделирование бизнеса и CASE- технологии.
9. Бизнес-процессы управления производственной организацией.
10. Современные технологии совершенствования бизнес-процессов.

Темы докладов и презентаций

1. Сеть бизнес-процессов организации.
2. Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов.
3. Метод Activity-Based Costing.
4. Определение стоимостных затрат на выполнение функций (процессов).
5. Основные показатели оценки эффективности бизнес-процессов.
6. Взаимосвязь между выделением бизнес-процессов и центров финансового учета.
7. Методы описания процессов: карта процесса, сетевой график.
8. Игровые методы управления процессами в условиях неопределенности.
9. Статистический контроль процессов (SPC). Виды статистического контроля.
10. Традиционные методы статистического контроля.

Показатели оценки	Критерии оценки
1. Новизна реферированного текста	– актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы	– соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников	– круг, полнота использования литературных источников по проблеме; – привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению	– правильное оформление ссылок на используемую литературу; – грамотность и культура изложения; – владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; – соблюдение требований к объему реферата;

Показатели оценки	Критерии оценки
	– культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность	– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; – литературный стиль.

6.2 Задания для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание самостоятельной работы
1.	Тема № 1. Концепция управления бизнес-процессами	Подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям). Изучение теоретического материала Нацеленность управления бизнес-процессами на создание ценности для потребителя. Выполнение индивидуального задания по теме занятия.
2.	Тема № 2. Моделирование и анализ бизнес- процессов	Подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям). Изучение теоретического материала Нотации и инструментальные средства моделирования. Проект по описанию бизнес-процесса. Выполнение индивидуального задания по теме занятия.
3.	Тема № 3. Проектирование процессов	Подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям). Изучение теоретического материала Типовые бизнес-процессы и функции управления. Выполнение индивидуального задания по теме занятия.
4.	Тема № 4. Управление эффективностью процессов	Подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям). Изучение теоретического материала Введение в теорию бизнес-процессов. Системный анализ деятельности организации. Выполнение индивидуального задания по теме занятия.
5.	Тема № 5. Трансформация бизнес-процессов	Подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям). Изучение теоретического материала Организация проекта по оптимизации бизнес-процессов и оргструктуры кампании. Выполнение индивидуального задания по теме занятия.
6.	Тема № 6. Внедрение процессного управления	Подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям). Изучение теоретического материала Переподготовка и центр компетенции в организации, роль лидерства, командная работа. Выполнение индивидуального задания по теме занятия.

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

5.1 Фонд оценочных средств для текущего контроля

№	Индикатор формируемой компетенция	Показатели сформированности компетенции *(Показатели результата обучения)*	ФОС текущего контроля
1 2	Разрабатывает решения на основе проведенного анализа (ПК-1.4)	ПК-1.4-З1 ПК-1.4-З2	Вопросы (п. 5.1.2) и тесты (п. 5.1.3) для проверки текущих знаний.
3		ПК-1.4-У1	Темы рефератов, докладов и эссе (п.4.1).

№	Индикатор формируемой компетенция	Показатели сформированности компетенции *(Показатели результата обучения)*	ФОС текущего контроля
4		ПК-1.4-У2	Задания для самостоятельной работы (п. 4.2).
5 6		ПК-1.4-В1 ПК-1.4-В2	Темы рефератов, докладов и эссе (п.4.1). Задания для самостоятельной работы (п. 4.2).

5.1.1 Средства оценивания в ходе текущего контроля:

- собеседования в ходе практических занятий по вопросам, указанным в п. 3;
- обсуждение рефератов, рекомендованных для самостоятельной работы по темам, указанным в п.4.1;
- доклады и контрольные вопросы в ходе практических занятий, указанным в п. 3.
- задания в ходе аудиторных занятий на знание явлений и процессов учебной дисциплины, указанных в п. 3;
- задания и упражнения, рекомендованные для самостоятельной работы и указанные в п. 4.2.

5.1.2 Тесты для проверки текущих знаний обучающихся

1. При анализе и управлении бизнес-процессами, устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя (клиента) — это:

а) + процесс

б) операция

в) верификация

г) валидация

д) событие

2. При анализе и управлении бизнес-процессами, материальный или информационный объект, необходимый для выполнения процесса — это:

а) потребитель

б) событие

в) + ресурс

г) выход процесса

д) экземпляр процесса

3. При анализе и управлении бизнес-процессами, преобразуемый ресурс или ресурс по управлению, необходимый для выполнения процесса, поставляемый другими процессами:

а) поставщик

б) экземпляр процесса

в) + вход процесса

г) выход процесса

д) сквозной ресурс

4. При анализе и управлении бизнес-процессами, преобразованный при выполнении процесса ресурс:

а) потребитель

б) экземпляр процесса

в) вход процесса

г) + выход процесса

д) сквозной ресурс

5. При анализе и управлении бизнес-процессами, элементы оборудование, программное обеспечение, инфраструктура, сотрудникикак единая категория называются:

а) инициирующие события

б) экземпляры процесса

в) выходы процесса

г) + обеспечивающие ресурсы

д) границы процесса

6. При анализе и управлении бизнес-процессами, должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении выделенные ресурсы, управляет ходом процесса и несет ответственность за результаты и эффективность процесса, называется:

а) поставщик

б) исполнитель процесса

в) + владелец процесса

г) потребитель

д) руководитель предприятия

7. При анализе и управлении бизнес-процессами, событие (совокупность событий), инициирующее и завершающее процесс, называется:

а) входы/выходы процесса

б) сквозной процесс

в) + границы процесса

г) внутренний/внешний поставщик

д) внутренний/внешний потребитель

8. При анализе и управлении бизнес-процессами, наступление определенной ситуации (времени, перехода ответственности за ресурсы) называется:

а) + событие

б) инициирующее событие

в) завершающее событие

г) операция

д) процедура

9. При анализе и управлении бизнес-процессами, событие, при наступлении которого начинается процесс, называется:

а) событие

б) + инициирующее событие

в) завершающее событие

г) операция

д) процедура

10. При анализе и управлении бизнес-процессами, событие, которым завершается процесс, называется:

а) событие

б) инициирующее событие

в) + завершающее событие

г) операция

д) процедура

11. При анализе и управлении бизнес-процессами, для четкого определения границ процесса необходимо:

а) определить, какие ресурсы движутся внутрь и вовне процесса (входы и выходы);

б) определить инициирующие и завершающие события;

в)согласовать требования к входам/выходам и формулировки инициирующих/завершающих событий с владельцами соответствующих процессов-поставщиков

г) согласовать требования к входам/выходам и формулировки инициирующих/завершающих событий с владельцами соответствующих процессов-потребителей

д) + все перечисленные пункты

12. При анализе и управлении бизнес-процессами, проверка соответствия продукта установленным требованиям и фиксация результатов этой проверки — это:

а) сквозной процесс

б) аудиторская проверка

в)валидация

г) декомпозиция

д) + верификация

13. При анализе и управлении бизнес-процессами, проверка способности продукта выполнять поставленные потребителем задачи (на практике выполнять свое функциональное назначение) — это:

а) сквозной процесс

б) аудиторская проверка

в) + валидация

г) декомпозиция

д) верификация

14. При анализе и управлении бизнес-процессами, субъект, обладающий компетенциями и полномочиями формулировать требования к выходам процесса, непосредственно использующий выходы процесса в качестве ресурса для своего процесса, называется:

а) поставщик

б) + потребитель

в) владелец

г) исполнитель

д) контролер

15. При анализе и управлении бизнес-процессами, субъект, предоставляющий ресурсы, необходимые для выполнения процесса, называется:

а) + поставщик

б) потребитель

в) владелец

г) исполнитель

д) руководитель

5.2 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

5.2.1 Задания для оценки знаний

Вопросы промежуточной аттестации

1. Что такое управление бизнес-процессами
2. На какие 3 группы можно разделить бизнес-процессы
3. Цели управления бизнес-процессами
4. Чем операция отличается от процесса?
5. Классификация процессов.
6. Уровни описания.
7. Что из себя представляют стратегические карты.
8. Свойства бизнес-процесса.
9. Кто такой координатор проекта
10. Анализ бизнес-процессов

№ п\п	Вопросы	Ответы
1.	Что такое управление бизнес-процессами	Управление бизнес-процессами (Business Process Management, BPM) - это систематический подход к организации, управлению и оптимизации бизнес-процессов в организации. Оно включает в себя анализ, моделирование, автоматизацию,

		мониторинг и постоянное улучшение бизнес-процессов с целью достижения эффективности, эффективности и долгосрочной конкурентоспособности. Управление бизнес-процессами основано на принципах системного подхода, контроля за качеством и непрерывного развития.
2.	На какие 3 группы можно разделить бизнес-процессы	Бизнес-процессы можно разделить на следующие три группы: 1. Основные бизнес-процессы. Это процессы, напрямую связанные с достижением основных целей организации и созданием ее продуктов или услуг. Например, процесс производства товаров, процесс предоставления услуги клиентам, процесс продажи и маркетинга и т.д. 2. Вспомогательные бизнес-процессы. Это процессы, которые поддерживают и обеспечивают функционирование основных бизнес-процессов. К ним относятся процессы управления кадрами, финансовые процессы, процессы закупок и снабжения и т.д. 3. Управленческие (стратегические) бизнес-процессы. Это процессы, связанные с формулированием стратегии организации, принятием решений и контролем за выполнением поставленных целей. К ним относятся процессы планирования, бюджетирования, стратегического анализа и т.д.
3.	Цели управления бизнес-процессами	Цели управления бизнес-процессами могут включать следующее: 1. Повышение эффективности: Основная цель управления бизнес-процессами состоит в том, чтобы оптимизировать процессы с целью достижения максимальной эффективности. Это может включать улучшение времени выполнения процессов, сокращение затрат и ресурсов, увеличение производительности и улучшение качества продукции или услуг. 2. Улучшение качества: Цель управления бизнес-процессами - обеспечить высокое качество продукции или услуг, соответствующее ожиданиям клиентов. Это может включать установление стандартов качества, контроль качества, анализ и улучшение процессов для устранения возможных проблем и дефектов. 3. Улучшение клиентского опыта: Управление бизнес-процессами направлено на удовлетворение потребностей и ожиданий клиентов. Цель заключается в предоставлении клиентам превосходного опыта, от начала до конца процесса. Это может включать улучшение

		коммуникации с клиентами, сокращение времени ожидания, более персонализированный подход и решение проблем клиентов быстро и эффективно. 4. Управление рисками: Цель управления бизнес-процессами - уменьшить риски и повысить безопасность в организации. Это может включать идентификацию и анализ рисков, разработку планов мероприятий по снижению рисков, контроль выполнения этих планов и непрерывное улучшение процессов для минимизации потенциальных рисков. 5. Улучшение продуктивности: Цель управления бизнес-процессами - увеличить производительность работников и организации в целом. Это может включать автоматизацию процессов, использование новых технологий и инструментов, обучение персонала и создание эффективной системы управления процессами. 6. Развитие сотрудников: Цель управления бизнес-процессами - развивать и повышать навыки и компетенции сотрудников. Это может включать обучение и развитие персонала, создание механизмов для обратной связи и привлечения сотрудников к процессам улучшения. 7. Инновации и постоянное улучшение: Цель управления бизнес-процессами - создать культуру инноваций и постоянного улучшения в организации. Это может включать стимулирование сотрудников к предложению новых идей, проведение исследований и разработок, внедрение новых технологий и методов работы.
4.	Чем операция отличается от процесса?	Операция и процесс - это два термина, которые часто используются в организационном контексте и связаны с выполнением различных видов работы. Вот основные отличия между операцией и процессом: 1. Определение: - Операция: Операция - это конкретное действие или задача, выполняемая сотрудником или автоматизированной системой. Операция обычно имеет определенный результат и может быть выполнена в течение определенного времени. - Процесс: Процесс - это последовательность связанных операций, набор шагов или этапов, выполняющихся для достижения определенной цели или результата. Процесс обычно включает в себя несколько операций, которые выполняются

		последовательно или параллельно. В целом, операция - это конкретное действие или задача, в то время как процесс - это набор связанных операций, выполняемых для достижения определенной цели или предоставления конечного продукта, услуги или результата.
5.	Классификация процессов.	Процессы могут быть классифицированы по различным критериям. Вот некоторые распространенные способы классификации процессов: 1. По характеру работы: - Производственные процессы - Управленческие процессы: - Поддерживающие процессы: 2. По предметной области: - Финансовые процессы; - Маркетинговые процессы; - Логистические процессы. 3. По уровню детализации: - Высокоуровневые (стратегические) процессы; - Среднеуровневые (тактические) процессы; - Низкоуровневые (операционные) процессы. 4. По степени автоматизации: - Ручные процессы; - Автоматизированные процессы; Классификация процессов может быть полезна для лучшего понимания и управления бизнес-процессами в организации, а также для определения приоритетов и разработки соответствующих стратегий улучшения.
6.	Уровни описания.	Уровни описания - это иерархическая структура, которая помогает организации разбить сложные процессы и операции на более мелкие и понятные уровни. Различные уровни описания позволяют более детально изучать и управлять бизнес-процессами и операциями, а также обеспечивают ясность в коммуникации и согласованность в работе разных участников. Обычно используются следующие уровни описания: 1. Уровень стратегии; 2. Уровень бизнес-процессов; 3. Уровень операций; 4. Уровень задач и ролей; 5. Уровень данных и информации; Каждый уровень описания связан и зависит от предыдущего уровня. Например, уровень бизнес-процессов опирается на стратегические цели и

		требования, а уровень операций основывается на бизнес-процессах и задачах. Уровни описания помогают организации лучше понять и управлять своими бизнес-процессами и операциями, предоставляя ясность и структурированность в работе.
7.	Что из себя представляют стратегические карты.	Стратегическая карта - это инструмент, используемый для визуализации стратегии организации и связей между ее различными аспектами. Она представляет собой графическое изображение ключевых элементов стратегии и направлений развития, которые помогают команде организации лучше понять и согласовать общие цели и способы их достижения. Стратегическая карта включает в себя следующие основные компоненты: 1. Стратегические цели; 2. Стратегические темы; 3. Показатели успеха; 4. Инициативы и проекты. Стратегическая карта помогает визуализировать связи и взаимосвязи между различными аспектами стратегии, что облегчает понимание и коммуникацию внутри организации. Она также может быть использована для управления стратегическими инициативами, приоритизации проектов и оценки прогресса в достижении стратегических целей. Как инструмент стратегического планирования и управления, стратегическая карта помогает организации ориентироваться и сосредоточиться на ключевых факторах успеха и важных направлениях развития.
8.	Свойства бизнес-процесса.	Бизнес-процесс имеет следующие свойства: 1. Целенаправленность: Бизнес-процесс направлен на достижение определенной цели или результата. Он имеет конкретное назначение и создается для выполнения определенной задачи или обеспечения необходимого результата. 2. Последовательность: Бизнес-процесс включает в себя последовательность шагов или операций, которые должны быть выполнены в определенном порядке. Каждый шаг зависит от предыдущего и влияет на следующий. 3. Роли и ответственность: В бизнес-процессе участвуют различные роли и лица, каждому из которых присваиваются определенные задачи и

		ответственность. Роли могут включать инициаторов, исполнителей, руководителей или контролеров процесса. 4. Взаимосвязи и связи: Бизнес-процессы в организации часто связаны между собой и взаимодействуют друг с другом. Они могут зависеть от результатов других процессов или предоставлять входные данные для других процессов. 5. Измеримость и управление производительностью: Бизнес-процессы можно измерять с помощью ключевых показателей производительности (KPI), таких как время выполнения, стоимость, качество или удовлетворенность клиентов. Эти показатели позволяют организации оценивать результаты и эффективность процессов, а также проводить улучшения. 6. Поток данных и информации: Бизнес-процессы обрабатывают данные и информацию в течение выполнения шагов и операций. Они могут включать в себя сбор, обработку и передачу данных между различными участниками и системами. 7. Документирование и стандартизация: Бизнес-процессы часто документируются и стандартизируются для обеспечения единого понимания и выполнения задач по определенным правилам или нормам. 8. Изменяемость и улучшаемость: Бизнес-процессы не являются статичными, они могут быть подвержены изменениям и улучшениям в соответствии с требованиями и изменениями в организации или внешней среде. Управление изменениями и непрерывное улучшение являются важной частью управления бизнес-процессами. Эти свойства помогают организации понять, управлять и оптимизировать свои бизнес-процессы для достижения лучших результатов и обеспечения эффективной работы.
9.	Кто такой координатор проекта	Координатор проекта - это роль в проектном управлении, которая отвечает за организацию и координацию различных аспектов проекта. Координатор проекта работает под руководством руководителя проекта и выполняет широкий спектр задач для поддержки успешного выполнения проекта. Вот некоторые из функций и ответственностей координатора проекта: 1. Планирование и отслеживание;

		2. Коммуникация и согласование; 3. Управление документацией; 4. Ресурсное планирование и управление: 5. Риск-менеджмент; 6. Обучение и коучинг. Роль координатора проекта может различаться в зависимости от конкретных требований проекта и организации. В целом, координатор проекта обеспечивает гармоничную работу команды, согласование процессов и достижение целей проекта при соблюдении установленных сроков и бюджета.
10.	Анализ бизнес-процессов	Анализ бизнес-процессов - это методология, которая используется для понимания и оценки существующих бизнес-процессов в организации. Целью анализа бизнес-процессов является выявление проблем, улучшение эффективности и оптимизация процессов для достижения стратегических целей организации. Вот некоторые основные этапы и методы анализа бизнес-процессов: 1. Идентификация; 2. Документирование; 3. Анализ текущего состояния; 4. Идентификация улучшений; 5. Разработка нового состояния; 6. Внедрение и контроль. В процессе анализа бизнес-процессов могут применяться различные методы и инструменты, такие как SWOT-анализ, анкетирование, интервью, наблюдения, анализ данных или моделирование процессов. Главной целью является выявление проблем и возможностей для улучшения процессов и достижения эффективности и конкурентоспособности организации.

Тестирование промежуточной аттестации

1. При анализе и управлении бизнес-процессами, процесс, преобразующий ресурсы для создания продукта, который используется внешними потребителями, называется:

а) + основной процесс

б) вспомогательный процесс

в) процесс управления

г) процесс подразделения

д) сквозной (межфункциональный) процесс

2. При анализе и управлении бизнес-процессами, процесс, поставляющий на вход других процессов обеспечивающие ресурсы, называется:

а) основной процесс

б) + вспомогательный процесс

в) процесс управления

г) процесс подразделения

д) сквозной (межфункциональный) процесс

3. При анализе и управлении бизнес-процессами, процесс, поставляющий на вход других процессов ресурсы по управлению, называется:

а) основной процесс

б) вспомогательный процесс

в) + процесс управления

г) процесс подразделения

д) сквозной (межфункциональный) процесс

4. При анализе и управлении бизнес-процессами, процесс, полностью выполняющийся в рамках структурного подразделения, называется:

а) основной процесс

б) вспомогательный процесс

в) процесс управления

г) + процесс подразделения

д) сквозной (межфункциональный) процесс

5. При анализе и управлении бизнес-процессами, процесс, в котором участвуют несколько структурных подразделений организации, называется:

а) основной процесс

б) вспомогательный процесс

в) процесс управления

г) процесс подразделения

д) + сквозной (межфункциональный) процесс

6. Назовите профессиональный термин, используемый в моделированиибизнес-процессов, который означает разделение процесса на составляющие части :

а) детализация

б) + декомпозиция

в) процедура разделения

г) сепарация

д) моделирование

7. При анализе и управлении бизнес-процессами, выполняемая отдельным сотрудником часть процесса, дальнейшая декомпозиция которого нецелесообразна, называется:

а) + операция

б) процедура

в) работа

г) функция

д) экземпляр

8. При анализе и управлении бизнес-процессами, алгоритм выполнения некоторой части или процесса в целом, называется:

а) операция

б) + процедура

в) работа

г) функция

д) экземпляр

9. При анализе и управлении бизнес-процессами, деятельность по выполнению совокупности операций процесса, обеспечивающая получение единичного результата процесса, называется:

а) система (архитектура) процессов

б) процедура

в) подпроцесс

г) функция

д) + экземпляр процесса

10. При анализе и управлении бизнес-процессами, совокупность всех взаимосвязанных и взаимодействующих процессов организации, называется:

а) + архитектура (система) процессов

б) совокупность процедур процесса

в) система подпроцессов

г) функциональная модель

д) экземпляр процесса

11. При анализе и управлении бизнес-процессами, графическое, табличное, текстовое, символьное описание процесса либо их взаимосвязанная совокупность, называется:

а) архитектура процесса

б) схема процесса

в) нотация

г) + модель процесса

д) технология процесса

12. При анализе и управлении бизнес-процессами, совокупность способов, при помощи которых объекты реального мира и связи между ними представляются в виде модели, называется:

а) архитектура процесса

б) схема процесса

в) + нотация

г) модель процесса

д) технология процесса

13. При анализе и управлении бизнес-процессами, устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя (клиента) — это:

а) + процесс

б) операция

в) верификация

г) валидация

д) событие

14. При анализе и управлении бизнес-процессами, материальный или информационный объект, необходимый для выполнения процесса — это:

а) потребитель

б) событие

в) + ресурс

г) выход процесса

д) экземпляр процесса

15. При анализе и управлении бизнес-процессами, преобразуемый ресурс или ресурс по управлению, необходимый для выполнения процесса, поставляемый другими процессами:

а) поставщик

б) экземпляр процесса

в) + вход процесса

г) выход процесса

д) сквозной ресурс

16. При анализе и управлении бизнес-процессами, преобразованный при выполнении процесса ресурс:

а) потребитель

б) экземпляр процесса

в) вход процесса

г) + выход процесса

д) сквозной ресурс

17. При анализе и управлении бизнес-процессами, элементы оборудование, программное обеспечение, инфраструктура, сотрудникикак единая категория называются:

а) инициирующие события

б) экземпляры процесса

в) выходы процесса

г) + обеспечивающие ресурсы

д) границы процесса

18. При анализе и управлении бизнес-процессами, должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении выделенные ресурсы, управляет ходом процесса и несет ответственность за результаты и эффективность процесса, называется:

а) поставщик

б) исполнитель процесса

в) + владелец процесса

г) потребитель

д) руководитель предприятия

19. При анализе и управлении бизнес-процессами, событие (совокупность событий), инициирующее и завершающее процесс, называется:

а) входы/выходы процесса

б) сквозной процесс

в) + границы процесса

г) внутренний/внешний поставщик

д) внутренний/внешний потребитель

20. При анализе и управлении бизнес-процессами, наступление определенной ситуации (времени, перехода ответственности за ресурсы) называется:

а) + событие

б) инициирующее событие

в) завершающее событие

г) операция

д) процедура

21. При анализе и управлении бизнес-процессами, событие, при наступлении которого начинается процесс, называется:

а) событие

б) + инициирующее событие

в) завершающее событие

г) операция

д) процедура

22. При анализе и управлении бизнес-процессами, событие, которым завершается процесс, называется:

а) событие

б) инициирующее событие

в) + завершающее событие

г) операция

д) процедура

23. При анализе и управлении бизнес-процессами, для четкого определения границ процесса необходимо:

а) определить, какие ресурсы движутся внутрь и вовне процесса (входы и выходы);

б) определить инициирующие и завершающие события;

в)согласовать требования к входам/выходам и формулировки инициирующих/завершающих событий с владельцами соответствующих процессов-поставщиков

г) согласовать требования к входам/выходам и формулировки инициирующих/завершающих событий с владельцами соответствующих процессов-потребителей

д) + все перечисленные пункты

24. При анализе и управлении бизнес-процессами, проверка соответствия продукта установленным требованиям и фиксация результатов этой проверки — это:

а) сквозной процесс

б) аудиторская проверка

в)валидация

г) декомпозиция

д) + верификация

25. При анализе и управлении бизнес-процессами, проверка способности продукта выполнять поставленные потребителем задачи (на практике выполнять свое функциональное назначение) — это:

а) сквозной процесс

б) аудиторская проверка

в) + валидация

г) декомпозиция

д) верификация

д) руководитель

ПК-1.4-З1	Вопросы:1-10 Тестовое задание: 1-25
ПК-1.4-З2	Вопросы:1-10 Тестовое задание: 1-25

5.2.2 Задания для оценки умений, владений и опыта деятельности

Задание 1. Опишите модель основных процессов верхнего уровня любой компании в нотации VAD.

ОТВЕТ:

VAD-нотация основывается на трех основных процессах: создание ценности (Value Creation), управление активами (Asset Management) и доставка ценности (Value Delivery).

1. Создание ценности (Value Creation):

Этот процесс фокусируется на проектировании и разработке товаров или услуг, которые компания предлагает клиентам. В рамках этого процесса возникают следующие подпроцессы:

- Исследование и разработка: определение потребностей клиентов, проведение исследований рынка и технологий для создания инновационных продуктов или услуг;
- Дизайн и проектирование: разработка концепции и дизайна продукта или услуги, создание прототипов и определение спецификаций;
- Производство: физическое производство товаров или оказание услуг.

2. Управление активами (Asset Management):

Этот процесс связан с управлением финансовыми и физическими активами компании. Он включает в себя следующие подпроцессы:

- Финансовое планирование и анализ: разработка бюджета компании, определение инвестиционных стратегий и финансовый анализ для принятия решений;
- Управление человеческими ресурсами: найм, обучение и развитие сотрудников, определение систем компенсаций и стимулирования;
- Управление оборудованием и технологиями: планирование и контроль эффективности использования оборудования и технологий, модернизация и замена.

3. Доставка ценности (Value Delivery):

Этот процесс связан с поставкой продуктов или услуг клиентам. Включает следующие подпроцессы:

- Маркетинг и продажи: разработка маркетинговых стратегий, проведение рекламных кампаний, продажа и распределение продуктов или услуг;
- Обслуживание клиентов: установление долгосрочных отношений с клиентами, обработка заказов, решение жалоб и претензий, оказание технической поддержки;
- Логистика и поставки: планирование и контроль поставок, организация логистики доставки товаров или услуг.

Такая модель процессов верхнего уровня применима к различным типам компаний в разных отраслях. Она помогает организовать работу компании, обеспечивая успешное создание, управление и доставку ценности клиентам.

Задание 2. Декомпозируйте любой из описанных ранее основных процессов первого уровня, т.е. создайте модель подпроцесса в нотации простая блок-схема. Выбранный декомпозируемый подпроцесс ранее не должен был быть описан слушателем на занятиях. Дополнительно опишите данный процесс в табличной форме, указав помимо названий, владельцев подпроцессов, входящие и исходящие документы, используемые программы и т.д.

ОВТЕТ:

Декомпозируем подпроцесс "Управление оборудованием и технологиями" из процесса управления активами.

Блок-схема подпроцесса "Управление оборудованием и технологиями":

```
+----------------------+
   | Управление оборудованием и технологиями  |
   +-----------+----------+
             |
             |
     +---------v----------+
     |     Планирование  и контроль эффективности использования средства
     +---------+----------+
             |
             |
     +---------v----------+
     |Управление обновлением и заменой оборудования и технологий
     +----------+---------+
              |
              |
     +----------v---------+
     |   Обеспечение эффективности использованиям средств.
     +--------------------+
```

Описание подпроцесса "Управление оборудованием и технологиями" в табличной форме:

Название подпроцесса	Владелец подпроцесса	Входящие документы/ данные	Исходящие документы/ данные	Используемые программы/ инструменты
Планирование и контроль эффективности использования средств	Директор по производству	План использования оборудования и технологий, финансовый отчет	Ежемесячный отчет об эффективности использования средств	Бухгалтерская система, Эксель
Управление обновлением и заменой оборудования и технологий	Менеджер по оборудованию и технологиям	Заявки на замену или модернизацию оборудования, технические характеристики новых технологий	План обновления и замены, заявки на закупку	Система управления оборудованием, Электронные таблицы
Обеспечение эффективности использования средств	Инженер по оборудованию	Отчеты о сбоях и простое оборудования, данные об использовании энергии	Рекомендации по оптимизации работы оборудования	Мониторинговые программы, Аналитические инструменты

Эта декомпозиция позволяет разделить основной процесс "Управление активами" на более конкретные подпроцессы, каждый из которых имеет своего владельца, входящие и исходящие документы/данные, а также использованные программы или инструменты. Такая модель помогает более четко определить ответственности и процессы, связанные с управлением оборудованием и технологиями.

Задание 3. Проанализируйте выбранный процесс 2-го уровня с помощью методов управления процессами. Укажите (если есть) проблемы каждого подпроцесса, проранжируйте проблемные подпроцессы и аргументировано выберите 1 -2 для дальнейшей оптимизации. По каждому выбранному процессу для оптимизации напишите несколько мероприятий по его улучшению.

ОТВЕТ:

Проанализируем подпроцесс "Управление оборудованием и технологиями" с помощью

методов управления процессами.

1. Планирование и контроль эффективности использования средств:

Проблемы:

- Отсутствие четкого планирования использования оборудования и технологий;
- Недостаточный контроль эффективности использования средств.

Мероприятия по улучшению:

- Разработать детальный план использования оборудования и технологий с учетом пиковых нагрузок и сезонности спроса;
- Внедрить систему контроля производительности оборудования и технологий для своевременного выявления проблем и неэффективного использования;
- Создать мониторинговую программу для сбора данных о производительности оборудования и его загрузке.

2. Управление обновлением и заменой оборудования и технологий:

Проблемы:

- Отсутствие проактивной стратегии обновления и замены оборудования и технологий;
- Недостаточная своевременность замены устаревшего оборудования;
- Отсутствие согласованного плана обновления и замены оборудования.

Мероприятия по улучшению:

- Разработать стратегию обновления и замены оборудования и технологий на основе анализа жизненного цикла и бенчмаркинга;
- Проводить регулярные инспекции оборудования для определения его состояния и выявления необходимости замены;
- Создать ежегодный план обновления и замены оборудования, учитывающий финансовые возможности компании и приоритеты.

Исходя из анализа, проблемные подпроцессы можно проранжировать следующим образом:

1. Управление обновлением и заменой оборудования и технологий;
2. Планирование и контроль эффективности использования средств.

Выберем для дальнейшей оптимизации подпроцесс "Управление обновлением и заменой оборудования и технологий".

Мероприятия по оптимизации подпроцесса "Управление обновлением и заменой оборудования и технологий":

- Установить систему мониторинга сроков службы оборудования для определения необходимости замены на основе данных о его техническом состоянии и эффективности использования;
- Разработать процедуру бюджетного планирования на обновление и замену оборудования с учетом долгосрочных стратегических целей компании;
- Вести постоянный мониторинг рынка оборудования и технологий для выявления новых разработок и возможностей для эффективного обновления и замены;
- Установить систему согласования с различными отделами компании для определения приоритетов обновления и замены.

Оптимизация подпроцесса "Управление обновлением и заменой оборудования и технологий" позволит эффективнее планировать и вкладывать ресурсы в обновление оборудования, что приведет к повышению производительности и конкурентоспособности компании.

Задание 4. Опишите бизнес-процессы и составьте блок-схему производственной системы кафе быстрого обслуживания.

Выявите в составленной вами схеме лишние этапы, можно ли от них избавиться и как? Отвечает ли существующий уровень обслуживания семи основным характеристикам сервисной системы?

Можно ли увеличить долю операций, выполняемых посетителями самостоятельно (самообслуживание)? Какие требования необходимо предъявлять к сотрудникам кафе? Какие критерии оценки услуг необходимо использовать?

ОТВЕТ:

Бизнес-процессы производственной системы кафе быстрого обслуживания:

1. Прием заказов и оформление:
   - Клиент делает заказ на кассе или через приложение.
   - Официант принимает заказ, заносит его в систему.
   - Готовятся документы для кухни (чек, билет).
2. Подготовка и приготовление пищи:
   - Кухня получает заказ и начинает готовить блюда.
   - Повары выполняют инструкции и рецепты.
3. Сборка и упаковка заказа:
   - Работники на сборочной линии собирают блюда в упаковку или на поднос.
   - Проверяется правильность состава заказа.
4. Выдача заказа и обслуживание клиента:
   - Заказ выдается клиенту на кассе или на стойке выдачи.
   - Уточняются дополнительные требования клиента.
   - Обслуживание клиента на высоком уровне.

Блок-схема производственной системы кафе быстрого обслуживания:

```
     +--------------------+
     |  Прием заказов и   |
     |     оформление     |
     +---------+----------+
               |
               v
  +---------------------+
  | Подготовка и приготовление пищи
  +---------+-----------+
               |
               v
  +---------------------+
  |  Сборка и упаковка  |
  |      заказа         |
  +---------+-----------+
               |
               v
  +---------------------+
  |Выдача заказа и обслуживание клиента
  +---------------------+
```

Анализируя блок-схему производственной системы кафе быстрого обслуживания, можно выделить несколько этапов, которые можно считать лишними или упростить:

1. Подготовка и приготовление пищи может включать в себя субэтап "Проверка ингредиентов" для обеспечения качества и свежести продуктов. Однако, этот этап может быть включен в сам процесс готовки и не требовать отдельного этапа проверки.

2. Выдача заказа и обслуживание клиента может включать в себя субэтап "Уточнение дополнительных требований клиента". Однако, это уточнение может быть выполнено на этапе приема заказов и оформления, что позволит избежать дополнительных шагов и повысить эффективность системы.

Отвечает ли существующий уровень обслуживания семи основным характеристикам сервисной системы:

Для ответа на это вопрос необходимо знать конкретные характеристики сервисной системы. Однако, обычно кафе быстрого обслуживания стремятся обеспечить следующие характеристики сервисной системы:

1. Доступность: Обеспечение доступности для клиентов без длительного ожидания.

2. Надежность: Гарантированная доставка заказа в срок.

3. Безопасность: Соблюдение санитарных норм и стандартов безопасности пищевых продуктов.

4. Вежливость: Приветливое и внимательное отношение к клиентам со стороны сотрудников.

5. Скорость выполнения заказа: Быстрая подготовка и выдача заказов клиентам.

6. Качество продуктов и услуг: Предоставление свежих и качественных продуктов и услуг.

7. Индивидуальный подход: Учет индивидуальных предпочтений клиента.

Можно ли увеличить долю операций, выполняемых посетителями самостоятельно (самообслуживание)?

В кафе быстрого обслуживания уже достаточно высокая доля операций, выполняемых посетителями самостоятельно, таких как оформление заказа через кассу или приложение и получение заказа на стойке выдачи. Однако, есть возможность расширить самообслуживание путем внедрения системы самообслуживания столиков (self-service kiosk), где клиенты могут сами оформить заказ и оплатить его.

Требования к сотрудникам кафе:
- Оперативность и быстрота выполнения задач;
- Знание меню и продуктов;
- Высокая коммуникабельность и приветливость;
- Соблюдение правил безопасности и санитарных норм.

Критерии оценки услуг:
- Время ожидания заказа;
- Качество и свежесть продуктов;
- Уровень обслуживания со стороны сотрудников;
- Чистота и удобство заведения;
- Удовлетворенность клиента и его лояльность.

Задание 5. Опишите модель основных процессов нижнего уровня любой компании в нотации VAD.

ОТВЕТ:

На нижнем уровне компании основные процессы также можно описать в нотации VAD (Value-Asset-Delivery).

1. Создание ценности (Value Creation):
   - Исследование рынка и анализ потребностей клиентов;
   - Разработка концепции продуктов или услуг;
   - Дизайн и проектирование продуктов или услуг;
   - Разработка и тестирование прототипов.
2. Управление активами (Asset Management):
   - Планирование бюджета и финансовых ресурсов;
   - Управление человеческими ресурсами: найм, обучение, мотивация;
   - Управление оборудованием, технологиями и инфраструктурой;
   - Управление интеллектуальной собственностью.
3. Доставка ценности (Value Delivery):
   - Маркетинговые и рекламные кампании;
   - Продажи и распределение продуктов или услуг;
   - Обслуживание клиентов: обработка заказов, поддержка, решение проблем;
   - Логистика и поставки: планирование, доставка, управление запасами.

Модель процессов нижнего уровня в нотации VAD помогает лучше понять и управлять выполнением конкретных операций и задач, связанных с созданием ценности для клиентов, управлением активами компании и доставкой ценности в виде продуктов или услуг.

ПК-1.4-У1	Задания: 1-5
ПК-1.4-У2	Задания: 1-5

ПК-1.4-В1	Задания: 1-5
ПК-1.4-В2	Задания: 1-5

5.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций в процессе их освоения, описание шкал оценивания

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций - это совокупность действий, позволяющих выявить качественные и количественные характеристики результатов обучения, оценить, как освоен обучающимися материал учебной дисциплины.

Выделяют три функции контроля результатов обучения по дисциплине:

1) диагностическая – призвана выявить и оценить интересующие нас свойства обучающихся, а также уровни его знаний, умений и навыков.

2) обучающая – имеет целью оптимизировать самостоятельную работу обучающихся, активизировать их познавательную деятельность при подготовке к текущим занятиям, а также в период написания контрольных работ, рефератов, и подготовки к зачетам и экзаменам.

3) воспитательная функция состоит в формировании у обучаемых ответственного и творческого отношения к ученым дисциплинам, а через них – любви к профессии, в развитии у каждого культа учебы.

К организации контроля результатов обучения по дисциплине предъявляются определенные педагогические требования:

- индивидуальный характер контроля, предполагающий выдачу индивидуальных заданий обучающимся и такую организацию контроля, которая бы исключила подсказки;
- систематичность, регулярность контроля, побуждающая обучающихся к активизации познавательной деятельности;
- всесторонность, заключающаяся в том, что контроль должен охватывать все основные разделы учебной программы, обеспечивать проверку знаний, умений, навыков;
- разнообразие форм контроля;
- объективность контроля, исключающая преднамеренные, субъективные и ошибочные суждения и выводы преподавателя, основанные на недостаточном понимании обучающихся или предвзятом к ним отношениям;
- дифференцированный подход, учитывающий особенности личных качеств каждого обучающегося;
- тактичность преподавателя;
- единство требований преподавателей, осуществляющих контроль за учебной работой обучающихся в данной группе.

Важно на всех этапах оценки результатов обучения по дисциплине проявлять полную объективность. Нельзя связывать оценку результатов деятельности с оценкой личности обучающегося.

5.3.1 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в ходе текущего контроля успеваемости

УСТНЫЙ ОТВЕТ (показатель компетенции «Знание»)

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

Краткая характеристика оценочного средства	Техника обучения, предполагающая проведение группового или индивидуального собеседования (опроса) в процессе

	проведения практических (семинарских) занятий или лекционных занятий.
Представление оценочного средства в фонде	Перечень вопросов для устного опроса на практических (семинарских) занятиях. Перечень вопросов для повторения на лекционных занятиях
Предел длительности	5-10 минут
Предлагаемое количество заданий	Один основной вопрос, дополнительные по решению преподавателя
Последовательность выборки вопросов из каждого раздела	Случайная
Критерии оценивания (требования к ответу):	Последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.
Критерии оценки (характеристики ответа обучающегося):	Оценка **«Отлично»** выставляется обучающемуся, сформулировавшему полный и правильный ответ на вопросы занятия, логично структурировавшему и изложившему материал. При этом обучающийся должен показать знание специальной литературы. Для получения отличной оценки необходимо продемонстрировать умение обозначить проблемные вопросы в соответствующей области специальной педагогики, проанализировать их и предложить варианты решений, дать исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы. Оценка **«Хорошо»** выставляется обучающемуся, который дал полный правильный ответ на вопросы занятия с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера. Оценка «хорошо» может выставляться обучающемуся, недостаточно чётко и полно ответившему на уточняющие и дополнительные вопросы. Оценка **«Удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, показавшему неполные знания, допустившему ошибки и неточности при ответе на вопросы занятия, продемонстрировавшему неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. При этом хотя бы по одному из заданий ошибки не должны иметь принципиального характера. Обучающийся, ответ которого оценивается «удовлетворительно», должен опираться в своем ответе на учебную литературу. Оценка **«Неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он не дал ответа по вопросам занятия, дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы, не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы. Неудовлетворительная оценка выставляется обучающемуся, отказавшемуся отвечать на вопросы.

ТЕСТ (показатель компетенции «Знание»)

Краткая характеристика оценочного средства	Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине (модулю). Система стандартизированных заданий, позволяющая измерить уровень знаний и умений обучающегося.

Представление оценочного средства в фонде	Тестовые задания
Критерии оценивания (требования к ответу):	Правильный ответ на вопрос
Критерии оценки (характеристики ответа обучающегося):	Оценка «***Отлично***» – 90-100% правильных ответов. Оценка «***Хорошо***» – 70-89% правильных ответов. Оценка «***Удовлетворительно***» – 50-69% правильных ответов. Оценка «***Неудовлетворительно***» – менее 50% правильных ответов.

РЕШЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ, задач и др. (показатель компетенции «Владение»)

Краткая характеристика оценочного средства	Техника обучения, предполагающая проектирование решения конкретной задачи
Представление оценочного средства в фонде	Перечень практических заданий
Критерии оценивания (требования к ответу):	Последовательность, полнота, логичность описания и интерпретацию ситуации. Владение профессионально-понятийным аппаратом. Самостоятельное обобщение материала и обосновывание своих суждений. Профессиональное прогнозирование и проектирование развития ситуации или объекта. Предложение эффективных способов решения задания.
Критерии оценки (характеристики ответа обучающегося):	Оценка **«Отлично»**. Обучающийся даёт грамотное описание и интерпретацию ситуации, свободно владея профессионально-понятийным аппаратом, умеет высказывать и обосновывать свои суждения, профессионально прогнозирует и проектирует развитие ситуации или объекта, предлагает эффективные способы решения задания. Оценка **«Хорошо»**. Обучающийся даёт грамотное описание и интерпретацию рассматриваемой ситуации; достаточно владеет профессиональной терминологией, владеет приемами проектирования, допуская неточности; ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный. Оценка **«Удовлетворительно»**. Обучающийся слабо владеет профессиональной терминологией при описании и интерпретации рассматриваемой ситуации, допускает ошибки при проектировании способов деятельности, слабо обосновывает свои суждения, излагает материал неполно, непоследовательно. Оценка **«Неудовлетворительно»**. Обучающийся не владеет профессиональной терминологией, не умеет грамотно обосновать свои суждения, отказывается решать задание или отвечать на вопрос. Обнаруживается незнание основ проектирования, допущены грубые ошибки.

Творческое задание

ЭССЕ (показатель компетенции «Умение»)

Краткая характеристика оценочного средства	Продукт самостоятельной работы обучающегося. Небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами

	научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз.
Представление оценочного средства в фонде	Тематика эссе
Предел длительности (обьем)	5-15 страниц
Предлагаемое количество заданий	Одна основная проблема
Последовательность выборки тем	По решению обучающегося
Критерии оценивания (требования к ответу):	Оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.
Критерии оценки (характеристики ответа обучающегося):	Оценка «***Отлично***» ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения. Оценка «***Хорошо***» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции. Оценка «***Удовлетворительно***» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение), но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения. Оценка «***Неудовлетворительно***» ставится, если не выполнены никакие требования.

Исследовательский проект

РЕФЕРАТ (показатель компетенции «Умение»)

Краткая характеристика оценочного средства	Структура исследовательского проекта приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы. Результаты выполнения исследовательского проекта оформляется в виде реферата. Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где

	автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.
Представление оценочного средства в фонде	Тематика рефератов
Предел длительности (обьем)	10-25 страниц
Предлагаемое количество заданий	Одна основная проблема, несколько вспомагательных
Последовательность выборки тем	По решению обучающегося
Критерии оценивания (требования к ответу):	Учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.
Критерии оценки (характеристики ответа обучающегося):	Оценка «***Отлично***»: выполнены все требования к написанию и защите реферата (4.1): обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Оценка «***Хорошо***»: основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы Оценка «***Удовлетворительно***»: имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Оценка «***Неудовлетворительно***»: тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Информационный проект

ДОКЛАД (показатель компетенции «Умение»)

Краткая характеристика оценочного средства	Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.
Представление оценочного средства в фонде	Тематика докладов
Предел длительности	5-10 минут

Предлагаемое количество заданий	Одна основная проблема
Последовательность выборки тем	По решению обучающегося
Критерии оценивания (требования к ответу):	Учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.
Критерии оценки (характеристики ответа обучающегося):	Оценка «***Отлично***» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами. Оценка «***Хорошо***» ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории. Оценка «***Удовлетворительно***» ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений. Оценка «***Неудовлетворительно***» ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

5.3.2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в ходе промежуточной аттестации

ЗАЧЕТ (показатель компетенции «Знание»)

Краткая характеристика оценочного средства	Контрольное мероприятие, которое проводится по окончанию изучения дисциплины в виде, предусмотренном учебным планом.
Представление оценочного средства в фонде	Тестовые задания
Предел длительности	90 минут
Предлагаемое количество заданий	25 вопросов
Последовательность выборки вопросов из каждого раздела	Случайная
Критерии оценивания (требования к ответу):	Правильный ответ на вопрос
Критерии оценки (характеристики ответа	«Зачтено» 50-100% правильных ответов. «Не зачтено» – менее 50% правильных ответов.

обучающегося):	

5.3.3 Критерии оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Шкала оценивания	Результаты обучения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО	Знает:	- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- обучающийся умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- обучающийся владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО	Знает:	- обучающийся твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- обучающийся умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- обучающийся в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков, - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности, - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВО-РИТЕЛЬНО	Знает:	- обучающийся ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения;

Шкала оценивания	Результаты обучения	Показатели оценивания результатов обучения
		- практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- обучающийся в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- обучающийся владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности, - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
НЕУДОВЛЕТВО-РИТЕЛЬНО	Знает:	- обучающийся не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	обучающийся не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым «удовлетворительно».

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

6.1 Основная литература

1. Варзунов, А. В. Анализ и управление бизнес-процессами : учебное пособие / А. В. Варзунов, Е. К. Торосян, Л. П. Сажнева. — Санкт-Петербург : Университет ИТМО, 2016. — 114 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/65772.html

6.2 Дополнительная литература

1. Тельнов, Ю. Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами. Методология и технология : учебное пособие для студентов магистратуры, обучающихся по направлению «Прикладная информатика» / Ю. Ф. Тельнов, И. Г. Фёдоров. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 207 с. — ISBN 978-5-238-02622-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/81628.html

6.3 Периодические издания для направления Менеджмент:

1. Вопросы экономики
2. Российская газета
3. Российский журнал менеджмента

6.4 Электронные библиотечные системы, электронные образовательные ресурсы и базы

1. **Электронно-библиотечная система (ЭБС) «ZNANIUM.COM»**
   Режим доступа**:** http://www.znanium.com/
   Авторизация по логину и паролю, полученному в библиотеке.
   Доступ возможен с любого компьютера, подключенного к сети Интернет.

2. **Электронно-библиотечная система (ЭБС) «IPR BOOKS»**
   Режим доступа: https:// **www.iprbookshop.ru /**
   Авторизация в читальном зале библиотеки и далее доступ с любого компьютера, подключенного к сети Интернет.

3. **Справочная Правовая Система КонсультантПлюс**
   Режим доступа**:** http://www.consultant.ru/
   Доступ в компьютерных классах, учебном зале судебных заседаний, читальном зале библиотеки.

4. **Справочная Правовая Система Гарант**
   Режим доступа**:** http://www.garant.ru/
   Доступ в компьютерных классах, учебном зале судебных заседаний, читальном зале библиотеки.

5. **Президент Российской Федерации**
   Режим доступа: **http://www.gov.ru/main/page3.html**
   Доступ свободный

6. **Правительство Российской Федерации**
   Режим доступа: **http://www.gov.ru/main/ministry/isp-vlast44.html**
   Доступ свободный

7. **Федеральное собрание Российской Федерации**
   Режим доступа: **http://www.gov.ru/main/page7.html**
   Доступ свободный

8. **Счетная палата Российской Федерации**
   Режим доступа: **http://audit.gov.ru/**
   Доступ свободный

9. **Генеральная прокуратура Российской Федерации**
   Режим доступа: **http://www.genproc.gov.ru/**
   Доступ свободный

10. **Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации**
    Режим доступа: **http://ombudsmanrf.org/**
    Доступ свободный

11. **Официальный сайт мэра Москвы**
    Режим доступа: **https://www.mos.ru/**
    Доступ свободный

12. **Московская городская Дума**
    Режим доступа: **https://duma.mos.ru/ru/**
    Доступ свободный

13. **Правительство Московской области**

Режим доступа: **https://mosreg.ru/**
Доступ свободный

14. **Московская областная Дума**
Режим доступа: **https://www.mosoblduma.ru/**
Доступ свободный

15. **Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных)**
Режим доступа: http://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/
Доступ свободный

16. **Портал открытых данных Российской Федерации (профессиональная база данных)**
Режим доступа: http://data.gov.ru/
Доступ свободный

17. **Федеральная государственная информационная система территориального планирования (профессиональная база данных)**
Режим доступа: https://fgistp.economy.gov.ru/
Доступ свободный

18. **База предприятий, компаний и организаций РФ по различным областям деятельности**
Режим доступа: http://www.baza-r.ru/enterprises/
Доступ свободный

19. **База данных по культурным ресурсам, культурным наследиям Министерства культуры РФ**
Режим доступа: http://opendata.mkrf.ru/opendata/
Доступ свободный

20. **Информационно-справочная система Административно-управленческого портала**
Режим доступа: http://www.aup.ru/
Доступ свободный

21. **База данных о субъектах малого и среднего предпринимательства**
Режим доступа: https://ofd.nalog.ru/
Доступ свободный

22. **«История России - Федеральный портал История.РФ» (база данных материалов по истории) (профессиональная база данных)**
Режим доступа: http://www.histrf.ru
Доступ свободный

23. **Безопасность жизнедеятельности (профессиональная база данных)**
Режим доступа: http://www.kornienko-ev.ru/BCYD/index.html
Доступ свободный

24. **Информационно образовательный портал по безопасности (профессиональная база данных)**
Режим доступа: http://0bj.ru/
Доступ свободный

25. **Основы безопасности жизнедеятельности. Научно-методический и информационный журнал (профессиональная база данных)**
Режим доступа: http://spasedu.ru/студентам/
Доступ свободный

26. **Информационный ресурс Охрана труда (профессиональная база данных)**
Режим доступа: http://ohrana-bgd.ru/
Доступ свободный

27. **Информационный ресурс** Административно-управленческий портал
Режим доступа: http:// **www.aup.ru/management**
Доступ свободный

28. **Судебные и нормативные акты РФ - база судебных актов, судебных решений и нормативных документов (профессиональная база данных)**
Режим доступа: http://sudact.ru/
Доступ свободный

29. **Государственная автоматизированная система Российской Федерации «Правосудие» (профессиональная база данных)**
Режим доступа: https://sudrf.ru/
Доступ свободный

30. **База данных показателей муниципальных образований (профессиональная база данных)**
Режим доступа: http://www.gks.ru/dbscripts/munst/
Доступ свободный

31. **Информационно-справочная система Федерального образовательного портала «Экономика. Социология. Менеджмент»**
Режим доступа: http://ecsocman.hse.ru/docs/27572260/
Доступ свободный

32. **Информационно-справочная система Университетской информационной системы «Россия» (УИС Россия)**
Режим доступа: https://uisrussia.msu.ru/
Доступ свободный

7. Перечень лицензионного программного обеспечения, необходимого для освоения дисциплины

1. Операционная система Microsoft Win Pro 7.
2. Офисный пакет приложений Microsoft Office,
3. Microsoft Power Point.
4. ПО 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях.
5. OpenOffice (Apache OpenOffice):

Модуль	Название	Статус	Назначение
	Apache OpenOffice.org Writer	Свободно распространяемое программное обеспечение	Текстовый процессор и визуальный редактор HTML
	Apache OpenOffice.org Calc	Свободно распространяемое программное обеспечение	Табличный процессор
	Apache OpenOffice.org Impress	Свободно распространяемое программное обеспечение	Программа подготовки презентаций
	Apache OpenOffice.org Base	Свободно распространяемое программное обеспечение	Механизм подключения к внешним СУБД и встроенная СУБД HSQLDB

Модуль	Название	Статус	Назначение
	Apache OpenOffice.org Draw	Свободно распространяемое программное обеспечение	Векторный графический редактор
	Apache OpenOffice.org Math	Свободно распространяемое программное обеспечение	Редактор формул

8. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программа может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья различных нозологий по личному заявлению обучающегося (законного представителя) на основании рекомендаций заключения психолого-медико-педагогической комиссии.

Обучающимся инвалидам и лицам с ОВЗ по заявлению предоставляются специальные технические средства, услуги ассистента (помощника), оказывающего необходимую техническую помощь.

Автор (составитель):

Оценочные средства разработаны коллективом кафедры экономики, менеджмента и таможенного дела