

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.12.2024 16:33:28

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Управление бизнес-процессами в торговой деятельности**

Направление 38.03.06 Торговое дело  
Направленность 38.03.06.13 "Коммерция и электронная торговля"

Для набора 2024 года

Квалификация  
Бакалавр

**КАФЕДРА      Коммерция и логистика****Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	<b>6 (3.2)</b>		Итого	
	16			
Неделя	16			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Лабораторные	16	16	16	16
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32	32	32	32
Сам. работа	76	76	76	76
Итого	108	108	108	108

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Халатян С.Г.

Зав. кафедрой: д.э.н., проф. Полуботко А.А.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Костоглодов Д.Д.

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	освоение компетенций и способностей предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности, применяя знания экономической и управленческой теории при решении оперативных и тактических задач в торгово-экономической, торгово-организационной, торгово-технологической и административно-управленческой сферах.
-----	--

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОПК-1:** Способен применять знания экономической и управленческой теории при решении оперативных и тактических задач в торгово-экономической, торгово-организационной, торгово-технологической и административно-управленческой сферах;

**ОПК-4:** Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности;

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

условия и факторы рациональной организации бизнес-процессов сочетающего функциональные, пространственные, временные, ресурсные параметры (соотнесено с индикатором ОПК-1.1);  
определение и содержание основных элементов архитектуры предприятия, подходов к стандартизации управления бизнес-процессами (соотнесено с индикатором ОПК-4.1)

**Уметь:**

определять типы бизнес-процессов и их особенности, также анализировать информационные ресурсы в целях эффективного бизнес-моделирования и моделировать эффективные бизнес-процессы (соотнесено с индикатором ОПК-1.2);  
применять методологический инструментарий при разработке количественных параметров проектирования и оптимизации бизнес-процессов (соотнесено с индикатором ОПК-4.2)

**Владеть:**

инструментами проектирования и оптимизации бизнес-процессов, нотациями описания бизнес-процессов и навыками формирования бизнес- модели «как должно быть» (соотнесено с индикатором ОПК-1.3);  
методами оценки и мониторинга эффективности управления бизнес-процессами торгового предприятия (соотнесено с индикатором ОПК-4.3)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. Процессный подход к управлению: сущность и основные понятия

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
1.1	Содержание и основные элементы бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов / Лек /	6	2	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.2	Содержание и основные элементы бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов. / Лаб /	6	2	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.3	Содержание и основные элементы бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов / Ср /	6	6	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.4	Взаимосвязь процессного и функционального подходов. Основные подходы к стандартизации управления бизнес-процессами / Лек /	6	2	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.5	Взаимосвязь процессного и функционального подходов. Основные подходы к стандартизации управления бизнес-процессами / Лаб /	6	2	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.6	Взаимосвязь процессного и функционального подходов. Основные подходы к стандартизации управления бизнес-процессами / Ср /	6	6	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3

#### Раздел 2. Моделирование бизнес-процессов в торговой деятельности

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	Методы моделирования и реорганизации бизнес-процессов. Нотации описания процессов / Лек /	6	2	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.2	Методы моделирования и реорганизации бизнес-процессов. Нотации описания процессов / Лаб /	6	2	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.3	Методы моделирования и реорганизации бизнес-процессов. Нотации описания процессов / Ср /	6	12	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3

2.4	Программные продукты для моделирования бизнес-процессов и выбор приоритетных бизнес-процессов для оптимизации / Лек /	6	4	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.5	Программные продукты для моделирования бизнес-процессов и выбор приоритетных бизнес-процессов для оптимизации / Лаб /	6	4	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.6	Программные продукты для моделирования бизнес-процессов и выбор приоритетных бизнес-процессов для оптимизации / Ср /	6	18	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
<b>Раздел 3. Прогнозирование и оценка эффективности управления бизнес-процессами</b>					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
3.1	Статистические методы прогнозирования развития событий, процессов и экономических индикаторов / Лек /	6	4	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
3.2	Статистические методы прогнозирования развития событий, процессов и экономических индикаторов / Лаб /	6	2	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
3.3	Статистические методы прогнозирования развития событий, процессов и экономических индикаторов / Ср /	6	16	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
3.4	Оценка эффективности бизнес-процессов. Система оценки KPI / Лек /	6	2	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
3.5	Оценка эффективности бизнес-процессов. Система оценки KPI / Лаб /	6	4	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
3.6	Оценка эффективности бизнес-процессов. Система оценки KPI / Ср /	6	18	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
3.7	/ Зачёт /	6	0	ОПК-1, ОПК-4	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Склярова О. А.	Методические указания по изучению курса "Анализ бизнес-процессов в организации": для бакалавриата напр. 38.03.01 "Экономика"	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2020	1
Л1.2	Козлов, В. С.	Моделирование бизнес-процессов в стратегическом управлении: учебное пособие для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 «менеджмент»	Донецк: Донецкая академия управления и государственной службы, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/123491.html">https://www.iprbookshop.ru/123491.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

##### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Звада, П. А., Тучина, Д. С.	Моделирование в среде Labview: учебное пособие (лабораторный практикум)	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2019	<a href="https://www.iprbookshop.ru/92705.html">https://www.iprbookshop.ru/92705.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Амосова, А. А., Амосов, Е. А.	Примеры моделирования экосистем: учебное пособие	Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/111770.html">https://www.iprbookshop.ru/111770.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Самков, Т. Л.	Моделирование случайных процессов. Лекции: учебное пособие	Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/117103.html">https://www.iprbookshop.ru/117103.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

**5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

ИСС "КонсультантПлюс";  
ИСС "Гарант"<http://www.internet.garant.ru>

**5.4. Перечень программного обеспечения**

Операционная система РЕД ОС  
Libreoffice;  
Business Studio

**5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

Лабораторные занятия проводятся в компьютерных классах, рабочие места в которых оборудованы необходимыми лицензионными и/или свободно распространяемыми программными средствами и выходом в Интернет.

**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-1: Способен применять знания экономической и управленческой теории при решении оперативных и тактических задач в торгово-экономической, торгово-организационной, торгово-технологической и административно-управленческой сферах			
З условия и факторы рациональной организации бизнес-процессов сочетающего функциональные, пространственные, временные, ресурсные параметры	Собрать техническую документацию и нормативные акты по всем бизнес-процессам	Умение пользоваться основной и дополнительной литературой при подготовке к занятиям	Вопросы к зачету (вопросы 1-33) Тестовые задания (задания 1-13) Контрольные задания (задания 1-18) Доклады и презентации (темы 1-15)
У определять типы бизнес-процессов и их особенности, также анализировать информационные ресурсы в целях эффективного бизнес-моделирования и моделировать эффективные бизнес-процессы	Анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию	Полнота и точность описания взаимосвязей в изучаемой системе	Вопросы к зачету (вопросы 1-33) Кейс-задачи (задачи 1-10) Контрольные задания (задания 1-18) Доклады и презентации (темы 1-15)
В инструментами проектирования и оптимизации бизнес-процессов, нотациями описания бизнес-процессов и навыками формирования бизнес-модели «как должно быть»	Проводить исследование и анализ бизнес-систем	Построение и описание бизнес-процессов в виде формальных моделей	Вопросы к зачету (вопросы 1-33) Кейс-задачи (задачи 1-10) Контрольные задания (задания 1-18)

			Доклады и презентации (темы 1-15)
ОПК-4: Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности;			
З определение и содержание основных элементов архитектуры предприятия, подходов к стандартизации управления бизнес-процессами	Строить модели основных и обеспечивающих бизнес-процессов	Формирование предложений по улучшению бизнес-процессов	Вопросы к зачету (вопросы 1-33) Тестовые задания (задания 1-13) Контрольные задания (задания 1-18) Доклады и презентации (темы 1-15)
У применять методологический инструментарий при разработке количественных параметров проектирования и оптимизации бизнес-процессов	Анализировать бизнес-процессы с точки зрения имитационного моделирования	Моделировать основные и сопутствующие бизнес-процессы	Вопросы к зачету (вопросы 1-33) Кейс-задачи (задачи 1-10) Контрольные задания (задания 1-18) Доклады и презентации (темы 1-15)
В методами оценки и мониторинга эффективности управления бизнес-процессами торгового предприятия	Декомпозировать модели	Проводить анализ компонентов модели	Вопросы к зачету (вопросы 1-33) Кейс-задачи (задачи 1-10) Контрольные задания (задания 1-18) Доклады и презентации (темы 1-15)

### 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале, если зачет.

50-100 баллов (зачтено)

0-49 баллов (не зачтено)

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

**Вопросы к зачету**

1. Специфика современных проблем управления
2. Недостатки функционального управления
3. Эволюция организационных структур
4. Рассмотрение организации как системы
5. Свойства социально-экономической системы
6. Классификация систем
7. Системный анализ
8. Определения бизнес-процесса
9. Свойства бизнес-процесса
10. Понятие бизнес-процесса
11. Классификация бизнес-процессов (по уровню значимости, структуре, назначению)
12. Классификация бизнес-процессов (по отношению к клиентам, уровню подробности рассмотрения, уровню сложности)
13. Элементы бизнес-процесса
14. Понятие процессного подхода
15. Управление бизнес-процессами. BPM
16. Отражение процессного подхода в международных стандартах
17. Принципы качества Деминга
18. Цикл Деминга (PDCA-цикл)
19. Японские подходы к улучшению бизнес-процессов
20. Концепция улучшения бизнес-процессов. Методика быстрого анализа решения (FAST), бенчмаркинг процесса
21. Концепция улучшения бизнес-процессов. Перепроектирование процесса, реинжиниринг процесса
22. Понятие моделирования бизнес-процессов
23. Основные принципы моделирования бизнес-процессов
24. Эталонные и референтные модели
25. Понятие метода моделирования процессов
26. Описание процессов при помощи блок-схем
27. Моделирование процессов в нотации BPMN
28. Моделирование процессов в нотации IDEF0
29. Моделирование процессов в нотации IDEF3
30. Моделирование бизнес-процессов в нотации ARIS
31. Сравнительный анализ методологий моделирования.
32. Показатели оценки эффективности б/п.
33. Индикаторы KPI в оценке б/п в ТД.

**Критерии оценивания:**

50-100 баллов (зачтено) - наличие в целом твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, допускаются отдельные логические и



стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

0-49 баллов (не зачтено) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные вопросы

### Кейс-задачи

#### Кейс №1.

В соответствии с «процессной» концепцией управления проектами, которая получила широкое распространение на Западе, вся деятельность, связанная с управлением проектами, состоит из совокупности процессов, которые можно разделить на следующие группы: инициация; планирование; исполнение и контроль; анализ; управление; завершение.

На стадии «инициация» осуществляется процесс запуска работ по проекту.

На стадии «планирование» реализуются следующие процессы:

- Определение целей проекта;
- Оценка длительности и объема работ;
- Определение требуемых ресурсов;
- Определение критериев успеха проекта;
- Идентификация и оценка рисков, разработка мероприятий реагирования в случае возникновения рискованных ситуаций;
- Составление плана выполнения работ;
- Планирование бюджета проекта;
- Планирование взаимодействий с заказчиком и поставщиками;
- Выбор и назначение участников проектной команды, исполнителей работ.

На стадии «исполнение и контроль» осуществляется следующие процессы:

- Учет исполнения плана проекта;
- Оценка качества выполнения работ;
- Выбор поставщиков

На стадии «анализ» выполняются следующие процессы:

- Анализ сроков исполнения работ;
- Анализ качества;
- Анализ стоимости;
- Анализ ресурсов;
- Подтверждение правильности постановки целей и их достижение.

На стадии «управление» реализуются следующие процессы:

- Управление рисками;
- Управление контрактами;
- Управление ресурсами

На стадии «завершение» осуществляются следующие процессы:

- Закрытие контрактов;
- Административное завершение.

#### Задание к кейсу.

Все процессы для каждой из шести групп разбейте на два типа: основные и вспомогательные, и заполните таблицу.

**Таблица 1 - Классификация процессов управления проектами**

Группа процессов	Основные процессы	Вспомогательные процессы
1.Инициация		
2.Планирование		
...		
6.Завершение		

## Кейс №2. Инструменты реинжиниринга бизнес – процессов.

Особенности реинжиниринга бизнес-процессов для конкретных типов предприятий. Необходимо на основе исходных данных о предприятии идентифицировать проблему, идентифицировать перепроектируемые бизнес-процессы (оценить по ключевым факторам успеха по 10 балльной шкале, рассчитать интегрированную оценку, установить приоритет). Описать отличительные особенности новых процессов от существующих. Описать возможные сценарии развития предприятия. Проанализировать модель существующей организации бизнес-процессов, в частности стоимостной анализ функций бизнес-процессов с выводом результатов в таблицу Excel. Предложить модель новой организации бизнес-процессов.

## Кейс №3. Прикладные аспекты моделирования бизнес - процессов

Предприятие ведёт продажу товаров повседневного спроса. Руководство предприятия проводит изучение зависимости объёма продаж (Q) от цены (P). При этом одновременно предприятие проводит рекламную акцию и несёт некоторые расходы на рекламу (R). Данные наблюдений приведены в раздаточном материале, где Q – объём продаж (кг.); P – цена одной единицы продукции (руб.); R – расходы на рекламу (100 руб.) Используя имеющиеся данные, требуется: 1. построить модель зависимости объёма (Q) продаж от цены (P) и рекламных расходов (R). 2. Экономически обосновать знаки коэффициентов в построенных моделях. 3. Рассмотреть модель, учитывающую, что для расходов на рекламу существует «эффект насыщения», т.е. начиная с некоторого момента вложения в рекламу перестают приводить к увеличению объёма продаж. Найти МНК-оценки коэффициентов множественной регрессии. Оцените значимость полученной модели.

### Критерии оценки:

- 10 баллов выставляется обучающемуся, если	Он демонстрирует знание по вопросам темы, использовал дополнительную научную литературу по теме, развернуто ответил на вопрос, аргументировано высказал свою точку зрения, сформулировал самостоятельные выводы.
- 7балла выставляется обучающемуся, если	он усвоил материал темы по вопросам в рамках основной литературы, развернуто ответил на вопрос, аргументировано высказал свою точку зрения, сформулировал самостоятельные выводы.
- 5 балла выставляется обучающемуся, если	он фрагментарно усвоил материал, недостаточно развернуто ответил на вопрос, не проявлял активность при обсуждении дискуссионных вопросов, не сформулировал самостоятельные выводы.
- 0 баллов выставляется обучающемуся, если	он не усвоил тему, не ответил ни на один вопрос.

Максимальная сумма баллов– 30 баллов (3 кейсов по 10 баллов)

### Тестовые задания

1. Данная методология описания бизнеса организации подразумевает использование подхода, в соответствии с которым сначала определяются основные объекты управления, а потом создаются процессы управления

этими объектами:

- А) методология моделирования деятельности на основе анализа цепочки добавления потребительской стоимости;
- Б) модель б/п Etom;
- В) восьмипроцессная модель бизнеса;
- Г) компонентная модель бизнеса компании «IBM».

2. В основе данной методологии описания бизнеса организации лежит принцип разбиения всех б/п на три группы: 1) стратегия, инфраструктура, продукт; 2) операционные процессы; 3) процессы управления предприятием: методология моделирования деятельности на основе анализа цепочки добавления потребительской стоимости;

- Б) модель бизнес-процессов «Etom»;
- В) восьмипроцессная модель бизнеса;
- Г) компонентная модель бизнеса компании «IBM».

3. Методология функционального моделирования – это:

- А) IDEF0;
- Б) DFD;
- В) IDEF1X;
- Г) IDEF3.

4. Методология документирования процессов (описания потоков работ, процессов) – это:

- А) IDEF0;
- Б) DFD;
- В) IDEF1X;
- Г) IDEF3.

5. Функциональный блок в модели IDEF0 имеет:

- А) вход, выход, документы, информационные системы;
- Б) вход, выход, ресурсы;
- В) вход, выход, управление, механизм;
- Г) ресурс, результат, управление, информацию.

6. Нотация – это:

- А) процедура, используемая при описании системы и функций;
- Б) язык описания моделей, процессов, данных, информационных потоков;
- В) средство моделирования б/п;
- Г) программное средство поддержки моделирования бп.

7. Принцип декомпозиции – это;

- А) разбиение сложного процесса на составляющие его подпроцессы и операции;
- Б) объединение отдельных подпроцессов в единый процесс;
- В) выделение одного подпроцесса из процесса.

8. Управление эффективностью бизнеса состоит из следующих процессов:

- А) разработка стратегии, планирование реализации, управление, анализ результатов, корректировка стратегии и планов;
- Б) разработка стратегии, планирование реализации, анализ исполнения, корректировка стратегии, планов и показателей;
- В) разработка стратегии, планирование реализации, контроль исполнения, анализ результатов и корректировка стратегии.

9. Чьи интересы нужно учитывать при определении стратегических целей компании:

- А) акционеров, инвесторов, персонала, держателей облигаций;
- Б) акционеров, работников;

В) акционеров.

10. Сбалансированная система показателей (ССП) – это:

А) система управления;

Б) методология анализа;

В) тип процессного управления.

11. ССП предназначена для:

А) разработки стратегии развития организации;

Б) оценки деятельности организации;

В) управления реализацией стратегии организации.

12. Ключевой показатель эффективности – это:

А) инструмент мотивации;

Б) инструмент оценки результативности деятельности;

В) инструмент анализа бп.

13. К какой перспективе относится цель «Снизить количества брака» с показателем потери от брака:

А) финансы;

Б) клиенты;

В) процессы;

Г) персонал и развитие.

#### **Критерии оценивания:**

Наличие правильных ответов на 5-7 вопросов – студент получает 2 балла; Наличие правильных ответов на 8-9 вопросов – студент получает 10 баллов; Наличие правильных ответов на 10-11 вопросов – студент получает 12 баллов; Наличие правильных ответов на 12-13 вопросов – студент получает максимальное количество баллов - 15 баллов.

#### **Контрольные задания**

Каждому студенту, необходимо ответить письменно на три вопроса:

1. Модели стратегического анализа
2. Модели стратегий
3. Модели управления процессами
4. Сущность и значение моделирования бизнес-процессов
5. Основные этапы идентификации модели бизнес-процессов
6. Цели моделирования бизнес – процессов
7. Методы и инструменты моделирования бизнес-процессов
8. Методики формализованного описания бизнес-процессов
9. История развития моделирования бизнес-процессов
10. Сущность и инструменты реинжиниринга бизнес-процессов
11. Функциональное моделирование бизнес – процессов
12. Информационное моделирование бизнес – процессов
13. Объектно-ориентированное проектирование и анализ.
14. Моделирование данных.
15. Основные этапы моделирования бизнес-процессов в нотации BPMN
16. Достоинства и недостатки нотации BPMN
17. Особенности использования нотации BPMN
18. Практическое применение нотации BPMN

#### **Критерии оценки:**

- 10 баллов выставляется обучающемуся, если	Он демонстрирует знание по вопросам темы, использовал дополнительную научную литературу по теме, развернуто ответил на вопрос, аргументировано высказал свою точку зрения, сформулировал самостоятельные выводы.
- 7 баллов выставляется обучающемуся, если	он усвоил материал темы по вопросам в рамках основной литературы, развернуто ответил на вопрос, аргументировано высказал свою точку зрения, сформулировал самостоятельные выводы.
- 5 баллов выставляется обучающемуся, если	он фрагментарно усвоил материал, недостаточно развернуто ответил на вопрос, не проявлял активность при обсуждении дискуссионных вопросов, не сформулировал самостоятельные выводы.
- 0 баллов выставляется обучающемуся, если	он не усвоил тему, не ответил ни на один вопрос.

Максимальная сумма баллов– 30 баллов (3 вопроса по 10 баллов)

### Темы докладов и презентаций

1. Сущность и значение моделирования бизнес-процессов.
2. Основные этапы идентификации модели бизнес-процессов.
3. Цели моделирования.
4. Методы и инструменты моделирования бизнес-процессов.
5. Обзор методик формализованного описания бизнес-процессов.
6. История развития моделирования бизнес-процессов.
7. Применение реинжиниринга бизнес-процессов в России и за рубежом.
8. Опыт компаний, прошедших реинжиниринг бизнес-процессов («Тако Белл», Холлмарк», «IBMКредит», «Форд Мотор», «Кэпитал Холдинг»).
9. Реорганизуемые бизнес-процессы.
10. Функциональное моделирование.
11. Функциональная модель бизнес – процесса «внедрение информационной технологии на предприятии».
12. Информационное моделирование.
13. Моделирование процессов.
14. Объектно-ориентированное проектирование и анализ.
15. Моделирование данных.

#### Критерии оценки:

Обучающийся получает за доклад по темам с 1 по 10 по 10 баллов и с 11 по 15 тему - по 15 баллов, при соблюдении следующих требований:

- поставлена проблема исследования, обоснована ее актуальность (5 баллов);
- сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему (2 балла);
- сделаны выводы по исследуемой проблеме (3 балла);
- имеется презентаций к докладу и реферату (3 балла);
- использовано не менее пяти литературных источников, соблюдены требования к оформлению работы (2 балла).

За несоблюдение указанных требований оценка снижается на 1 балл по каждому пункту.

Максимальная сумма баллов за доклады: 35 баллов (2 доклада по 10 баллов и один доклад по 15 баллов).

### **3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета.

Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в зачетном задании – 3. Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачета. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику промежуточной аттестации, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- лабораторные занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются: основные концептуальные вопросы моделирования бизнес-процессов в торговой деятельности, основные бизнес-процессы в организации, принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования, типы организационных структур, их основные параметры и принципы их проектирования, основные теории и подходы к осуществлению организационных изменений, технологию, методы и инструментальные средства совершенствования бизнес-процессов, принципы построения, структуру и технологию использования CASE-средств для анализа бизнес-процессов в торговле; даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе лабораторных занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки и умения анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию, организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; проводить исследование и анализ бизнес-систем, строить их описание в виде формальных моделей, формировать предложения по улучшению бизнес-процессов.

При подготовке к лабораторным занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;

В процессе подготовки к занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется в ходе занятий. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.

**Методические указания по подготовке рефератов (докладов) по дисциплине «Управление бизнес-процессами в торговой деятельности».**

Цель работы над рефератом - углубленное изучение отдельных вопросов из сферы профессиональной деятельности.

После ознакомления с материалами всех рефератов, заслушивании докладов на практических занятиях у студентов должно быть сформировано общее представление о современном состоянии, актуальных проблемах в области профессиональной деятельности.

**Подготовка реферата состоит из нескольких этапов:**

1. Выбор темы из списка тем, предложенных преподавателем.
2. Сбор материала по печатным источникам (книгам и журналам компьютерной

тематики), а также по материалам в сети Интернет.

3. Составление плана изложения собранного материала.
4. Оформление текста реферата в текстовом редакторе.
5. Подготовка 10 тестовых вопросов по теме реферата.
6. Подготовка иллюстративного и демонстрационного материала (презентация для доклада).
7. Доклад реферата на занятии (реферат должен быть доложен на одном из занятий по графику, составленному преподавателем.).
8. Компоновка материалов реферата для сдачи преподавателю (распечатанный текст, диск с текстовым файлом и файлом презентации).

Требования к оформлению текста.

1. Объем реферата - 5-10 стр. текста.
2. Шрифт
  - основного текста - Liberation Serif 14 размер.
  - заголовков 1 уровня - Liberation Serif 14 размер (жирный).
  - заголовков 2 уровня - Liberation Serif 12 размер (жирный курсив).
3. Параметры абзаца (основной текст) - отступ слева и справа - 0, первая строка отступ - 1,27 см; межстрочный интервал - одинарный, выравнивание по ширине.
4. Параметры страницы: верхнее и нижнее поля 2,5 см; поле слева - 3,5 см.; поле справа - 2 см. Нумерация страниц - правый нижний угол.
5. Переносы автоматические (сервис, язык, расстановка переносов).
6. Таблицы следует делать в режиме таблиц (добавить таблицу), а не рисовать от руки, не разрывать; если таблица большая, ее необходимо поместить на отдельной странице. Заголовочная часть не должна содержать пустот. Таблицы - заполняются шрифтом основного текста, заголовки строк и столбцов - выделяются жирным шрифтом. Каждая таблица должна иметь название. Нумерация таблиц - сквозная по всему тексту.
7. Рисунки - черно-белые или цветные. Нумерация рисунков - сквозная по всему тексту.
8. Формулы - должны быть записаны в редакторе формул. Размер основного шрифта - 12. Формулы должны иметь сквозную нумерацию во всем тексте. Номер формулы размещается в крайней правой позиции в круглых скобках.

9. В конце реферата должен быть дан список литературы (не менее 10 источников, в том числе это могут быть и адреса сети Интернет). Библиографическое описание (список литературы) регламентировано ГОСТом 7.1-2003 «Библиографическая запись».

После окончания работы по подготовке текста реферата необходимо расставить страницы (внизу справа), а затем в автоматическом режиме сформировать оглавление. Оглавление должно быть размещено сразу же после титульной страницы.

#### **Требования к оформлению презентации.**

На титульной странице должно быть помещено название реферата - крупным шрифтом. А также группа и фамилия студента, подготовившего реферат, дата. Вторая страница – интерактивное оглавление (в виде гипертекстовых ссылок). По гипертекстовой ссылке оглавления должен осуществляться переход к соответствующему разделу реферата.

В презентации должен быть помещен в основном иллюстративный материал для сопровождения доклада и основные положения доклада.

В конце презентации реферата должен быть приведен список использованных источников. Объем презентации – не менее 20 слайдов, время на доклад с использованием презентации – 12-15 мин.