



Федеральное агентство морского и речного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»**

Кафедра экономики и менеджмента

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Реинжиниринг бизнес-процессов в транспортной отрасли»
(приложение к рабочей программе дисциплины)

Направление подготовки – 38.03.01 «Экономика»

Направленность (профиль) – «Экономика транспортного бизнеса»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная, очно-заочная

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

Рабочей программой дисциплины «Реинжиниринг бизнес-процессов в транспортной отрасли» предусмотрено формирование следующих компетенций.

Таблица 1

Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2. Определение связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения	Знать: способы и варианты определения связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения
		Уметь: применять определенные связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения
		Владеть: навыками определения связей между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения

2. Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся

Таблица 2

Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Формируемая компетенция	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Технология реинжиниринга бизнес-процессов	ПК-2.2	Устный опрос, реферат, зачет, коллоквиум, контрольная работа, реферат
2.	Тема 2. Организация формирования бизнес-процессов на предприятиях транспорта	ПК-2.2 ПК-2.3	Устный опрос, реферат, зачет, коллоквиум, контрольная работа, реферат
3.	Тема 3. Сущность применения реинжиниринга бизнес-процессов	ПК-2.2 ПК-2.3	Устный опрос, реферат, зачет, коллоквиум, контрольная работа, реферат
4.	Тема 4. Методический инструментарий оценки эффективности бизнес-процессов технологического обеспечения предприятий транспорта.	ПК-2.2 ПК-2.3	Устный опрос, реферат, зачет, коллоквиум, контрольная работа, реферат

3. Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине и шкала оценивания

Таблица 3

Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине

Результат обучения по дисциплине	Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине			Процедура оценивания	
	не зачтено	зачтено			
УК-2.2. Знать: способности и варианты определения связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения	Отсутствие знаний или фрагментарные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Неполные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Сформированные системные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Устный опрос, реферат, зачет, коллоквиум, контрольная работа, реферат
УК-2.2. Уметь: применять определенные связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения	Отсутствие умений или фрагментарное умение выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом достаточные, но содержащие отдельные пробелы умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Сформированные умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Устный опрос, реферат, зачет, коллоквиум, контрольная работа, реферат

Результат обучения по дисциплине	Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине			Процедура оценивания	
	не зачтено	зачтено			
	природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	техногенного происхождения в условиях транспорта	ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта		
УК-2.2. Владеть: навыками определения связей между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения	Отсутствие навыков или фрагментарное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом успешное, но не систематизированное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Успешное и систематизированное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Устный опрос, реферат, зачет, коллоквиум, контрольная работа, реферат

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

1. Виды итогового контроля

1.1. Тестирование

Перечень тестовых материалов для текущего (промежуточного) контроля знаний – тесты
Время проведения каждого теста: 45-60 минут.

1 Важный фактор успеха (или провала) реинжиниринга

1. своевременные и планомерные действия менеджмента
2. наличие ресурсов организации на осуществление реинжиниринга
3. высокий уровень технологического развития организации
4. настроенность персонала на решительную и быструю перестройку

2. Авторы концепции реинжиниринга

1. М.Хаммер и Д.Чампи
2. Р.Салмон и Д.Голдсмит
3. Н.Абдикеев и Т.Данько
4. А.Маслоу и МакКлелланд

3. Бизнес-процесс – это ...

1. совокупность действий по выпуску продукции
2. процесс реализации продукции на рынке
3. создание в рамках предприятия конкурентоспособной продукции
4. создание в рамках предприятия ценности для потребителя

4 Объект реинжиниринга

1. оргструктура
2. процессы
3. технологии
4. персонал

5 Бизнес-процесс – это ...

1. повторяющиеся действия по преобразованию требований потребителя в нужную ему продукцию
2. процесс выпуска продукции от «входа» до «выхода»
3. процесс выпуска высококорентабельной продукции
4. процесс выпуска конкурентоспособной продукции

6 Основа реинжиниринга

1. системный подход
2. ситуационный подход
3. процессный подход
4. функциональный подход

7 Второй этап реинжиниринга

1. проект и команда
2. анализ и синтез
3. выделение средств и назначение руководителя проекта
4. выбор новой оргструктуры

8 Первый этап реинжиниринга

1. подготовка
2. оценка состояния
3. выделение средств
4. выбор команды проекта

9 Третий этап реинжиниринга

1. реализация плана реинжиниринга
2. планирование перехода в новое состояние
3. оценка проекта по окупаемости
4. оценка вероятности неудачи проекта

10 Состав группы по реинжинирингу должен быть ...

1. однородным – исключительно из руководителей компании
2. смешанным – руководители компании и разработчики
3. смешанным, представляющим все стороны деятельности компании
4. однородным, состоящим из авторов проекта

11 Шаги процедуры преобразования процесса

1. анализ, синтез, оценка, внедрение
2. определение входа, выхода, содержания и параметров
3. выделение процесса, изучение, создание программы, внедрение
4. установление единиц измерения процесса, исследование, оценка, преобразование

12 Четвертый этап реинжиниринга

1. подведение итогов реализации проекта
2. расформирование команды реинжиниринга
3. оценка финансовой эффективности реинжиниринга
4. сдвиг, переход в новое состояние

13. CASE-технология – это совокупность ...

1. методологий анализа, проектирования, разработки и сопровождения сложных систем программного обеспечения с высоким уровнем автоматизации
2. базовых программ формирования информационной системы предприятия
3. методологий и программных продуктов автоматизированного проектирования и решения изобретательских задач
4. программного продукта и средств автоматизации процесса разработки новой продукции

14. Индуктивное мышление означает ...

1. способность увидеть эффективное решение и его последующее применение
2. движение при решении проблемы от «общего к частному»
3. способность быстро находить решение проблемы
4. способность использовать нестандартные способы решения

15. Проект реинжиниринга предприятия предполагает построение моделей двух видов ...

1. «в чем суть проблемы» и «как мы ее будем решать»
2. «наше место на рынке» и «наша стратегия»
3. «как есть» и «как должно быть»
4. «наша стратегическая цель» и «способы ее достижения»

16. Один из труднейших элементов реинжиниринга заключается в ...

1. преодолении сопротивления персонала переменам
2. осознании новых, неизвестных ранее возможностей технологии
3. формировании эффективной команды проекта
4. разработке проекта

17. Дедуктивное мышление означает ...

1. разделение проблемы на подпроблемы и последовательный поиск решения
2. поиск источников появления проблемы
3. эффективный алгоритм решения проблемы
4. выявление проблемы и поиск вариантов ее решения

18. Лидер реинжиниринга может продемонстрировать свое лидерство с помощью ...

1. (+) сигналов, символов и систем
2. - приказов, указаний и инструкций
3. - убеждения, пропаганды и агитации
4. - вербального, невербального и виртуального общения

19. Роли при реализации проектов реинжиниринга

1. руководитель проекта реинжиниринга, ведущий менеджер, консультанты
2. представитель топ-менеджмента, консультант, эксперт, автор проекта
3. главный специалист, эксперт, менеджер, специалист по IT-технологии
4. лидер, руководитель процесса, команда по реинжинирингу, оргкомитет, начальник штаба

20. Логическая сущность реинжиниринга – это ...

1. технико-технологическая модернизация предприятия на основе информационных технологий
2. оптимизация организационной структуры предприятия в соответствии с выбранной стратегией
3. переход организации на выпуск конкурентоспособной продукции
4. новая структурированная форма управления предприятием на основе информационных технологий

21. Системный реинжиниринг – это ...

1. использование системного подхода в процессе реинжиниринга
2. реинжиниринговая перестройка всех систем управления предприятием
3. инструмент глобального повышения качества информационных систем
4. - использование информационных систем в процессе реинжиниринга предприятия

22. Физическая сущность реинжиниринга – это ...

1. разделение предприятия на самостоятельно функционирующие участки с контролем на входе и выходе процессов
2. технологическая модернизация предприятия
3. реформирование подразделений предприятия на основе новой структуры
4. перераспределение прав, ответственности и полномочий в соответствии с выбранной стратегией

23. Общественно-историческая сущность реинжиниринга – это ...

1. новый этап технологического развития производства
2. новая парадигма в развитии науки
3. смена общественно экономической формации

4. смена устаревших промышленных (капиталистически систем управления предприятием

24. Реинжиниринг хозяйственных процессов – это организация ...

1. всей деятельности предприятия на основе современных стандартов
2. качественно новых (измененны процессов на базе уже существующей организационной схемы и модели развития
3. качественно новых технологических линий и процессов
4. согласованной деятельности всех подразделений по достижению стратегической цели

25. Концепция «уменьшения размерности предприятия» означает уменьшение ...

1. размеров предприятия с сохранением производительности
2. возможностей компании, вызванное снижением требований рынка
3. размеров предприятия в связи с технологическим совершенствованием
4. возможностей предприятия, вызванное кризисными явлениями

26. Концепция «тотального управления качеством» означает ...

1. резкое увеличение качества выпускаемой продукции
2. внедрение контроля качества на каждой операции
3. совершенствование существующих бизнес-процессов
4. совершенствование системы управления качеством

27. После реинжиниринга организационная структура фирмы становится ...

1. более гибкой, плоской, «виртуальной», возрастает роль нематериальных активов
2. более иерархичной, вертикальной, основанной на формальной власти
3. более жесткой, формализованной, автократической, возрастает роль материальных активов
4. более предпринимательской, матричного типа, с возрастанием роли топ-менеджмента

28. Концепция «автоматизации бизнес-процессов» означает ...

1. выделение бизнес-процессов в самостоятельный потоки
2. внедрение информационных технологий
3. информатизацию существующих бизнес-процессов
4. ускорение существующих бизнес-процессов

29. Концепция «реинжиниринг программного обеспечения» означает ...

1. модернизацию устаревших информационных систем
2. повышение эффективности работы информационной системы
3. замену устаревших информационных технических средств
4. разработку проектов информатизации технико-технологических систем

30. Концепция «реорганизации предприятия» означает ...

1. реструктуризацию всей деятельности
2. совершенствование организационной структуры
3. изменение структуры власти
4. разделение предприятия на ряд взаимосвязанных самостоятельных структур

31. Реинжиниринг – это ...

1. формирование стратегических альянсов и перепрофилирование деятельности организаци
2. переход на новый уровень технологического развития и смена рынков
3. фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов
4. коренная реструктуризация и полное изменение стратегии деятельности

32. Решающий фактор успеха реинжиниринга

1. тщательность разработки плана реинжиниринга
2. технологическая подготовка производства
3. стремительность его претворения в жизнь
4. переобучение персонала к работе в новых условиях

33. Реинжиниринг позволяет добиться резкого улучшения таких показателей, как ...

1. затраты, качество, сервис и время
2. производительность, материалоемкость, трудоемкость, рентабельность
3. наукоемкость, фондоотдача, фондоемкость, эффективность
4. дисциплина, технический уровень, качество, конкурентоспособность

34. Специфика реинжиниринга состоит в том, что ...

1. в организации проводится комплексная автоматизация технологических процессов
2. технологическая и информационная системы организации интегрируются в единую сеть
3. организация переориентирует свою деятельность на рыночную конъюнктуру
4. узкая специализация в производстве и управлении реинтегрируются в сквозные бизнес-процессы

35. Новые процессы, возникающие в результате реинжиниринга

1. горизонтальное и вертикальное сжатие процессов, совмещение работ, уменьшение проверок, централизованно/децентрализованный подход
2. стратегическое управление, нематериальная мотивация, перестройка оргструктуры, разработка новых продуктов
3. делегирование полномочий, системный подход, управление по результатам, партисипативное управление
4. корпоративная культура, бюджетирование, оценка индивидуального вклада, модернизация оргструктуры

36. Теоретические основы реинжиниринга

1. стратегический менеджмент, делегирование полномочий, иерархия управления
2. разделение труда, совершенствование персонала, стратегия постоянных улучшений
3. модернизация оргструктуры, технологическое обновление, переобучение персонала
4. самоорганизация, тотальное управление качеством, «точно в срок», управление бизнес-процессами

37. Привлечение всеобщего внимания к реинжинирингу связано с ...

1. разработкой нового программного продукта
2. вхождением мировой экономики в информационную эпоху
3. использованием новых источников энергии
4. формированием нового этапа технического развития

Критерии оценки тестов

Ступени уровней освоения компетенций	Отличительные признаки	Показатель оценки сформированной компетенции
Пороговый (удовлетворительно)	Обучающийся воспроизводит термины, основные понятия, знает основные источники предпринимательского права	Не менее 55 % баллов за задания теста.

Продвинутый (хорошо)	Обучающийся выявляет взаимосвязи, классифицирует, упорядочивает, интерпретирует, применяет на практике пройденный материал.	Не менее 75 % баллов за задания теста.
Высокий (отлично)	Обучающийся анализирует, оценивает, прогнозирует, конструирует.	Не менее 90 % баллов за задания теста.
Компетенция не сформирована		Менее 55 % баллов за задания теста.

1.2. Зачет

Вопросы для подготовки к зачету

1. Сущность процессного подхода к управлению организацией и условия его применения.
2. Проблемы перехода к процессному управлению. Стратегические аспекты процессного
3. управления
4. Системный анализ в моделировании процессов управления.
5. Сущность комплексной диагностики состояния организации.
6. Понятие бизнес-процесса и его элементы.
7. Классификация бизнес-процессов.
8. Идентификация и описание бизнес-процессов.
9. Определение размера и числа бизнес-процессов.
10. Технология моделирования и описания бизнес-процессов.
11. Методы анализа бизнес-процессов
12. Сущность реинжиниринга бизнес-процессов.
13. Условия успешного реинжиниринга и факторы риска.
14. Участники реинжиниринговой деятельности и их функции.
15. Виды реинжиниринга.
16. Принципы и правила реинжиниринга.
17. Цель и задачи моделирования бизнес-процессов.
18. Задачи моделирования и оптимизации бизнес-процессов.
19. Характеристика современных методов построения бизнес-моделей.
20. Структурный анализ.
21. Объектно-ориентированный анализ.
22. Инструментальные средства моделирования бизнес-процессов: этапы развития, программные средства.
23. Интегрированные средства моделирования ARIS и BPMN и их свойства
24. Моделирование для реинжиниринга бизнес-процессов
25. Методы структурного анализа для моделирования бизнес-процессов.
26. Методология функционального моделирования IDEF0.
27. Методология документирования технологических процессов IDEF3.
28. Оценка результатов реинжиниринга бизнес-процессов
29. Анализ подходов к внедрению проектов реинжиниринга бизнес-процессов.
30. Реинжиниринг персонала.
31. Оценка результатов реинжиниринга.
32. Улучшение бизнес - процессов.
33. Планирование улучшения бизнес-процессов.
34. Редизайн бизнес - процесса.
35. Привлечение необходимых ресурсов.
36. Оценка эффективности улучшения бизнес - процессов.

Критерии оценки зачета

Оценка экзаменатора, уровень	Критерии (дописать критерии в соответствии с компетенциями)
«зачтено»	Обучающийся показал прочные знания основных положений учебной дисциплины, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи повышенной сложности, свободно использовать справочную литературу, делать обоснованные выводы
«не зачтено»	Обучающийся показал достаточные знания основных положений учебной дисциплины, слабо развито умение самостоятельно решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, слабо ориентируется в рекомендованной справочной литературе, умеет слабо оценить полученные результаты.

2. Промежуточный контроль

2.1. Исследовательская деятельность (реферат)

Перечень тем письменных работ для подготовки рефератов

Критерии оценки реферата

1. Продукция транспорта и ее конкурентоспособность.
2. Производственные ресурсы предприятия: основные средства, материальные и трудовые ресурсы.
3. Определение термина Бизнес-процесс.
4. Цели и задачи организации бизнес-процессов на предприятиях автомобильного транспорта.
5. Особенности организации бизнес-процессов на предприятиях автомобильного транспорта.
6. Направления организации бизнес-процессов на предприятиях автомобильного транспорта.
7. Бизнес-процессы технологического обеспечения производства.
8. Рейтинг бизнес-процессов, сравниваемых и изучаемых предприятиями.
9. Реализация бизнес-процессов в системе производственной инфраструктуры предприятий автомобильного транспорта
10. Структура услуг технологического обеспечения транспортом и спецтехникой на предприятиях автомобильного транспорта.
11. Определение реинжиниринга бизнес-процессов.
12. Сущность применения реинжиниринга бизнес-процессов.
13. Сравнительные характеристики реинжиниринга бизнес-процессов.
14. Различия между усовершенствованием и реинжинирингом бизнес-процессами.
15. Реструктуризации управления по технологии методом реинжиниринга бизнес-процессов.
16. Формирование реинжиниринга бизнес-процессов на предприятии.
17. Алгоритм проведения реинжиниринга бизнес-процессов предприятия.
18. Формирование реинжиниринга бизнес-процессов предприятия.
19. Сравнительная оценка организационно-правовых форм предприятий.
20. Основные процессы по оказанию услуг координации и управления при проведении реинжиниринга на предприятии.
21. Методы оценки эффективности бизнес-процессов технологического обеспечения предприятий автомобильного транспорта.
22. Методика выделения бизнес-процессов, требующих применения реинжиниринга.
23. Методический инструментарий оценки эффективности бизнес-процессов технологического обеспечения предприятий автомобильного транспорта.
24. Оценка эффективности бизнес-процессов технологического обеспечения производства по организационно-экономическим показателям.
25. Методы оценки эффективности бизнес-процессов технологического обеспечения предприятий автомобильного транспорта.
26. Процессы и условия развития бизнес-процессов на предприятиях автомобильного транспорта: проектирование и моделирование.
27. Процессы выделения подразделений технологического обеспечения: выбор и обоснование проекта.
28. Работа над организацией бизнес-процессов на предприятиях автомобильного транспорта.
29. Основные технико-экономические показатели предприятия и их анализ.
30. Структура прибыли.
31. Характеристика инвестиционной политики.
32. Использование аппаратного программного комплекса системы мониторинга транспорта.

33. Работа над организацией бизнес-процессов на предприятиях автомобильного транспорта.
34. Формирование системы обоснования бизнес-процессов транспортного обслуживания автотранспортного предприятия.
35. Формирование системы обоснования бизнес-процессов транспортного обслуживания основных предприятий конкурентов.
36. Методические рекомендации по использованию аппаратного программного комплекса системы мониторинга транспорта.
37. Формирование методического обеспечения совершенствования процессов материально-технического снабжения предприятия.
38. Декомпозиция.
39. Информационное обеспечение бизнес-процесса материально-технического обеспечения автотранспортного предприятия.
40. Используемые пакеты программного обеспечения при организации бизнес-процессов на предприятиях автомобильного транспорта.
41. Использование аппаратного программного комплекса системы мониторинга транспорта.
42. Автоматизация управления бизнес-процессами и их моделирование.

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями мониторинга финансовых рынков
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и, по существу, излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой основных понятий мониторинга финансовых рынков
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть обучающийся освоил проблему, по существу, излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении психологических знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой понятий мониторинга финансовых рынков
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения;

	<ul style="list-style-type: none">- не формулирует выводов и обобщений;- не владеет понятийным аппаратом и не имеет представления об алгоритме мониторинга финансовых рынков
--	---

3. Текущий контроль

3.1. Устный опрос

Вопросы для устного опроса

- 1 Сущность и содержание реинжиниринга.
- 2 Актуальность направления реинжиниринга, истоки реинжиниринга.
- 3 Причины и предпосылки появления реинжиниринга.
- 4 Понятие и цели реинжиниринга бизнес-процессов.
- 5 Принципы реинжиниринга бизнес-процессов (РБП).
- 6 Критерии эффективности организации бизнес-процессов.
- 7 Риски реинжиниринга.
- 8 Типичные ошибки при проведении реинжиниринга.
- 9 Примеры успешного проведения реинжиниринга.
- 10 Использование информационных технологий в реинжиниринге бизнес-процессов
- 11 Технология реинжиниринга бизнес-процессов
- 12 Порядок организации работ по реинжинирингу бизнес-процессов.
- 13 Развитие взглядов на улучшение бизнес-процессов.
- 14 Японская парадигма улучшения бизнес-процессов.
- 15 Современные подходы к улучшению бизнес-процессов.
- 16 Стандарты качества ISO9000:2000.
- 17 Методы и инструментальные средства реинжиниринга бизнес-процессов.
- 18 Подходы к моделированию бизнес-процессов
- 19 Особенности функционального моделирования бизнес-процессов
- 20 Сущность функционального моделирования бизнес-процессов (SADT – методологии).
- 21 Различия между усовершенствованием и реинжинирингом бизнеса.
- 22 Технология функционального моделирования бизнес-процессов (SADT – методологии).
- 23 Общая характеристика ППП DESIGN/IDEF.
- 24 Особенности построения функциональной модели с использованием ППП DESIGN/IDEF
- 25 Особенности стоимостного анализа функций
- 26 Сущность и значение стоимостного анализа функций.
- 27 Реализация стоимостного анализа функций в ППП DESIGN/IDEF.
- 28 Реализация стоимостного анализа функций в ППП EASY ABC+. Реализация стоимостного анализа функций в BPwin 4.0 (AllFusion Process Modeler)
- 29 Объектно-ориентированное моделирование бизнес-процессов
- 30 Сущность объектно-ориентированного моделирования бизнес-процессов.
- 31 Модель прецедентов использования (П–модель).
- 32 Объектная модель (О-модель).
- 33 В-модель – модель взаимодействия объектов.
- 34 Общая характеристика ППП NATURAL ENGINEERING WORKBENCH (NEW).
- 35 Особенности моделирования информационных процессов с использованием ППП NEW.
- 36 Построение диаграммы последовательности транзакций (TSD).
- 37 Построение диаграммы структуры объектов (OSD).
- 38 Построение диаграммы взаимодействия объектов (OID).
- 39 Основы имитационного моделирования бизнес-процессов
- 40 Сущность методов имитационного моделирования бизнес-процессов.
- 41 Общая характеристика ППП имитационного моделирования RETHINK.

- 42 Особенности конструирования имитационной модели.
- 43 Задание входных параметров моделирования.
- 44 Вывод результатов моделирования

Критерии оценки устного опроса

Оценка, уровень достижения компетенций	Описание критериев
Зачтено, высокий	Студент демонстрирует уверенное знание материала, четко выражает свою точку зрения по рассматриваемому вопросу, приводя соответствующие примеры
Зачтено, продвинутый	Студент демонстрирует уверенное знание материала, но допускает отдельные погрешности в ответе
Зачтено, пороговый	Студент демонстрирует существенные пробелы в знаниях материала, допускает ошибки в ответах
Не зачтено, компетенция не освоена	Студент демонстрирует незнание материала, допускает грубые ошибки в ответах

1.2. Решение практических задач

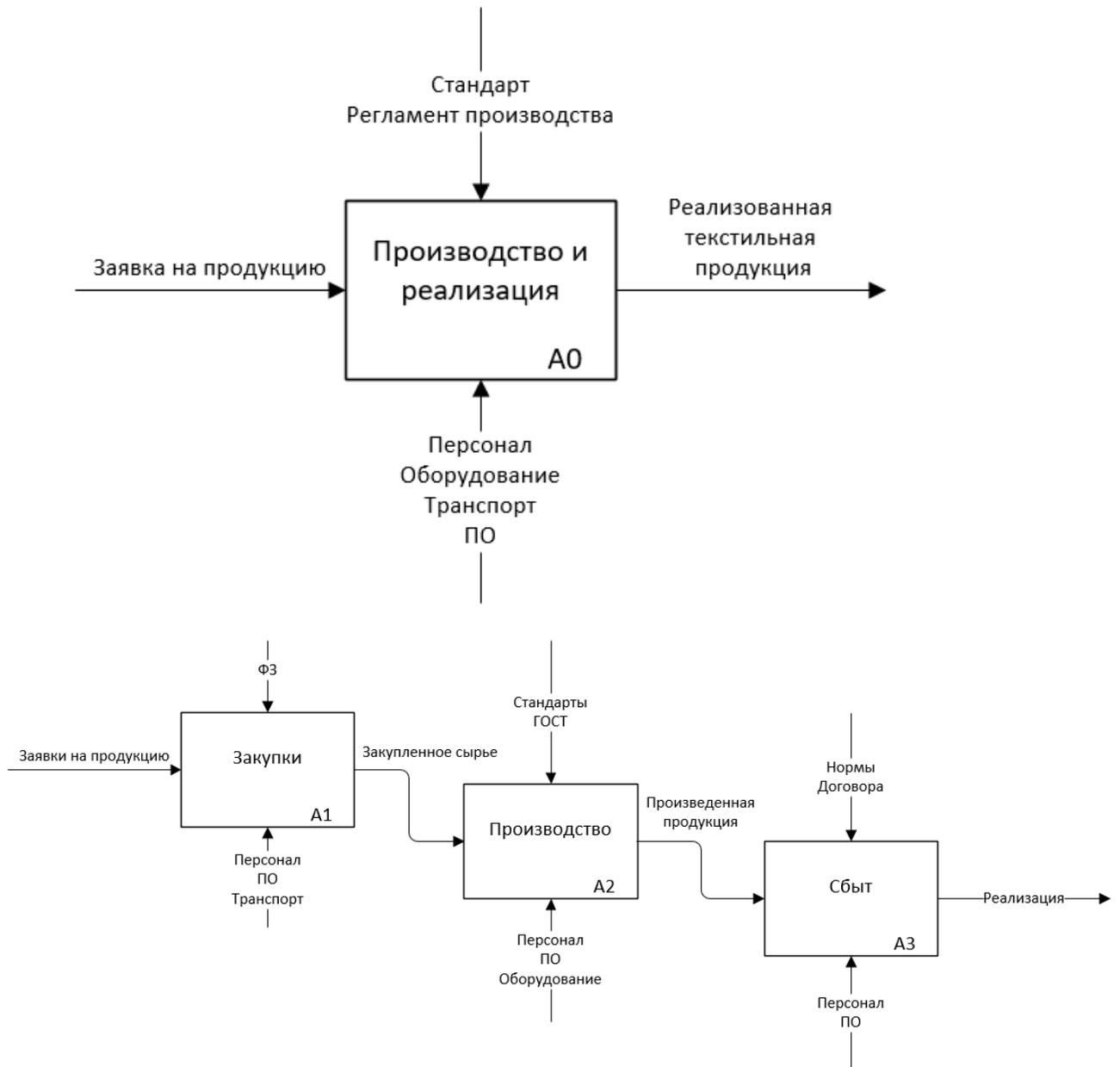
Задача 1. Дать характеристику выполнению бизнес-процессов, если они имеют оценки, приведенные в таблице.

Результаты оценки бизнес-процессов

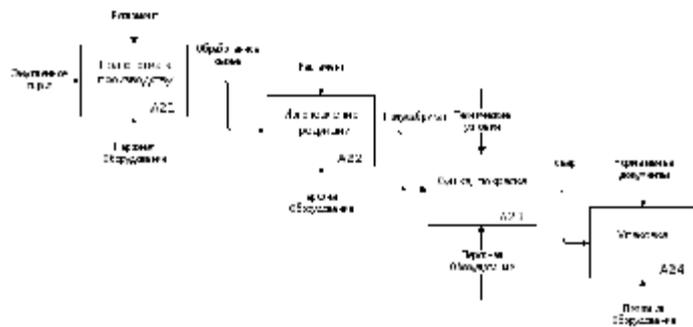
Код и наименование бизнес-процесса	Оценка работы бизнес-процессов
П1. Наблюдение за конкурентами	А
П2. Исследование рынка	С
П3. Мониторинг потребностей покупателей	В
П4. Выбор и сертификация поставщиков	А
П5. Обучение дилеров	В
П6. Поддержка проданных товаров	В
П7. Определение требований для новых продуктов	D
П8. Разработка новых продуктов	А
П9. Реклама продуктов	С
П10. Работа над качеством продукции	D
П11. Обучение сотрудников	D

Задача 2. Пример построения бизнес-процесса производственного предприятия. Ключевой бизнес-процесс производства и реализации продукции.

Проведем декомпозицию ключевого бизнес-процесса первого уровня – разбиение процесса на подпроцессы.



Проведем декомпозицию второго уровня подпроцесса A2.



Задача 3. Идентификация бизнес-процессов.

Компьютерная фирма осуществляет сборку компьютеров на заказ для частных и корпоративных клиентов. Заказ для корпоративных клиентов отличается от заказов для частных лиц числом заказываемых компьютеров. Компьютерная фирма может заниматься продажей комплектующих деталей в розницу.

Компьютерная фирма осуществляет сборку компьютеров на заказ для частных клиентов в течение 6 дней в неделю, ежедневно поступает в среднем 8 заказов от частных лиц, т. е. 1 заказ в час. Крупные заказы от корпоративных заказчиков (в среднем по 10 компьютеров) принимаются 1 раз в неделю. Каждый заказ от частного клиента оформляется менеджером по работе с клиентами в среднем в течение 0,5 часа, заказ от корпоративного клиента – 1 час. Во время оформления проверяется возможность выполнения заказа на следующий день или с задержкой в связи с отсутствием комплектующих деталей. При этом для частных лиц выполнение 1 заказа из 10 отвергается и 1 заказа из 10 задерживается на время закупки комплектующих деталей. Для частных лиц выполнение 1 заказа из 5 отвергается и 1 заказа из 5 задерживается на время закупки комплектующих деталей. В случае отсутствия комплектующих деталей формируется заявка в отдел закупок на приобретение отсутствующих деталей. Выполненный заказ выдается менеджеру по работе с клиентами в среднем в течение получаса для частных лиц, в течение одного часа для корпоративных клиентов. Доставка товара осуществляется самовывозом. Требуется:

1. Сформулировать цель реинжиниринга бизнес-процессов
Выделение дополнительного ключевого бизнес-процесса «реализация комплектующих»
 2. Определить ключевые факторы успеха
 3. Выделить реорганизуемые бизнес-процессы
 - процесс «отклонения заявки» (необходимо выяснить по каким причинам заявки отклоняются, например, нет комплектующих, сборщики не могут выполнить заказ из-за недостаточной квалификации, либо нехватки времени, некорректно сформированный заказ)
 - процесс «оформления заявки» (необходимо создать форму онлайн-заказа)
 - выделить дополнительный основной бизнес-процесс «реализация комплектующих изделий»
 4. Проранжировать бизнес-процессы по степени важности и степени влияния на эффективность деятельности фирмы
- Задача 4. Предприятие внедряет 3 проекта. Определить какой из них более рентабельный.

$$\text{Рентабельность} = \text{Прибыль} / \text{Затраты} * 100\%$$

$$\text{Прибыль} = \text{Доходы} - \text{Затраты}$$

Показатели	Проект 1	Проект 2	Проект 3
Инвестиции (тыс. руб.)	446,5	750,6	1250
Доходы (тыс. руб.)	640,2	977,5	1475,5
Прибыль	193,7	226,9	225,5
Рентабельность (%)	43,38	30,23	18,04

Задача 5. Предприятие производит продукт А и продукт Б. В прогнозируемом периоде может быть отработано 20 000 чел-часов (общее количество человек на количество отработанных часов). При этом за один чел-час может быть произведена одна единица товара А или 3 единицы товара Б. Какой из товаров выгоднее производить.

Показатели	Товар А	Товар Б
Цена реализации (тыс. руб.)	15	20
Переменные затраты на единицу продукции (тыс. руб.)	6	16
Прибыль (маржа)	9	4

Критерии оценки решения задач

Оценка, уровень достижения компетенций	Описание критериев
Зачтено, высокий	Обучающийся уверенно знает методику и алгоритм решения задачи, не допускает ошибок при ее выполнении.
Зачтено, продвинутый	Обучающийся в целом знает методику и алгоритм решения задачи, не допускает грубых ошибок при ее выполнении.
Зачтено, пороговый	Обучающийся в целом знает методику и алгоритм решения задачи, допускает ошибок при ее выполнении, но способен исправить их при помощи преподавателя.
Не зачтено, компетенция не освоена	Обучающийся не знает методику и алгоритм решения задачи, допускает грубые ошибки при ее выполнении, не способен исправить их при помощи преподавателя.