

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bff679172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСИТЕТ
(МГОУ)

Экономический факультет
кафедра управления организацией

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
Протокол от «15» июня 2021г., №14
Зав. кафедрой _____ /Власова Т.И./

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По дисциплине
Реинжиниринг бизнес-процессов

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Профиль
Управление проектом

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Мытищи
2021

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
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	Работа на учебных занятиях (лекции, практические занятия) Самостоятельная работа Работа с основной и дополнительной литературой, а также интернет-ресурсами программы дисциплины ✓ Подготовка к самостоятельной работе в мини-группах ✓ Подготовка к выполнению практических заданий, контрольных работ, тестированию. дискуссионному обсуждению темы ✓ Подготовка и написание статьи ✓ Подготовка реферата
ДПК - 3 – Способность осуществлять планирование предметных областей проекта, в том числе инновационных, с использованием различных методологий и стандартов проджект-менеджмента, организовывать выполнение работ проекта в соответствии с техническим заданием, проводить мониторинг и контроль выполнения проекта в соответствии с установленными регламентами с применением современных информа-	Работа на учебных занятиях (лекции, практические занятия) Самостоятельная работа ✓ Работа с литературой в библиотеке МГОУ по вопросам бенчмаркинга, подходам и методам моделированию бизнес-систем на основе методологии реинжиниринга ✓ Подготовка к самостоятельной работе в мини-группах ✓ Подготовка к выполнению практических заданий, контрольных работ, тестированию. дискуссионному обсуждению темы ✓ Подготовка и написание статьи ✓ Подготовка реферата

ционных технологий, программных продуктов в области проект-менеджмента	
ДПК - 4 – Способность осуществлять выбор методологии управления проектом в соответствии с его параметрами и спецификой, в рамках которой проводить общее управление проектом на стадиях его жизненного цикла, организовывать ресурсное обеспечение проекта, управлять изменениями в проекте	Работа на учебных занятиях (лекции, практические занятия) Самостоятельная работа Работа с основной и дополнительной литературой, а также интернет-ресурсами программы дисциплины ✓ Подготовка к самостоятельной работе в мини-группах ✓ Подготовка к выполнению практических заданий, контрольных работ, тестированию. дискуссионному обсуждению темы ✓ Подготовка и написание статьи ✓ Подготовка реферата

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

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК - 2 – Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся	Пороговый	Работа на лекциях и практических занятиях	Знать: ✓ методологические основы реинжиниринга бизнес-процессов; ✓ цели и этапы проекта РБП; ✓ общая характеристика объектно-ориентированных и структурно-функциональных методологий. ✓ моделирование бизнеса с помощью методологии IDEF. ✓ виды моделей IDEF.	Результаты выполнения практических и домашних заданий в мини-группе; Проверка дом.заданий, рефератов, Тестирование Зачет	41-60 БАЛЛОВ

ресурсов и ограничений			✓ методология АРИС Уметь: ✓ применять на практике методы моделирования бизнес-процессов		
	Продвинутый	Работа на лекциях, практических занятиях Самостоятельная работа Написание научной статьи и выступление на конференции	Знать: ✓ методологические основы реинжиниринга бизнес-процессов; ✓ цели и этапы проекта РБП; ✓ общая характеристика объектно-ориентированных и структурно-функциональных методологий. ✓ моделирование бизнеса с помощью методологии IDEF. ✓ виды моделей IDEF. ✓ методология АРИС Уметь: ✓ применять на практике методы моделирования бизнес-процессов. ✓ проводить исследование для написания статьи и выступление с докладом на конференции	Результаты выполнения практических и домашних заданий в мини-группе; Проверка дом.заданий, рефератов, Тестирование Зачет	61-100 БАЛЛОВ

ДПК - 3 – Способность осуществ- лять плани- рование предметных областей проекта, в том числе инноваци- онных, с ис- пользовани- ем различ- ных методо- логий и стандартов проджект- менеджмен- та, органи- зовывать	Порого- вый	Работа на лекциях и практи- ческих занятиях	Знать: Методы бенчмаркинга; Подходы к моделиро- ванию процесса: ✓ модель идеального процесса («Как должно быть» – «To be»). Мо- дель существующего процесса («Как есть» – «As is»); ✓ модель нового про- цесса («Как будет» – «Installing»); Уметь: ✓ применять практи- ческие инструменты моделирования бизнеса	Результа- ты вы- полнения практиче- ских и домашних заданий в мини- группе; Проверка дом. за- даний, рефера- тов,контр ольных работ Тестиро- вание Зачет	41-60 БАЛЛОВ
выполнение работ проек- та в соответ- ствии с тех- ническим заданием, проводить мониторинг и контроль выполнения проекта в соответ- ствии с установлен- ными ре- гламентами с примене- нием совре- менных ин- формацион- ных техно- логий, про- граммных продуктов в	Продвину- тый	Работа на лекциях и практи- ческих занятиях. Самосто- ятельная работа Написа- ние науч- ной ста- тьи и вы- ступле- ние на конфе- ренции	Знать: ✓ методы бенчмар- кинга; ✓ подходы к моде- лированию процесса: ✓ модель идеально- го процесса («Как должно быть» – «To be»). Модель суще- ствующего процесса («Как есть» – «As is»); ✓ модель нового про- цесса («Как будет» – «Installing»); Уметь: ✓ применять прак- тические инструменты моделирования бизне- са. ✓ анализировать обобщать полученные результаты по теме для подготовки докладов и научных статей	Результа- ты вы- полнения практиче- ских и домашних заданий в мини- группе; Проверка дом. за- даний, рефера- тов, кон- трольных работ Тестиро- вание, оценка выступ- лений и докладов Зачет	61-100 БАЛЛОВ

области проджект- менеджмен- та					
ДПК - 4 – Способность осуществ- лять выбор методологии управления проектом в соответ- ствии с его параметра- ми и специ- фикой, в рамках ко- торой про- водить об- щее управ- ление про- ектом на стадиях его	Порого- вый	Работа на лекциях и практи- ческих занятиях	Знать: ✓ методы количе- ственного и качествен- ного анализа, исполь- зуемые в процессе управления проектами реинжиниринга бизнес- процессов Уметь: ✓ оценивать бизнес- процессы на основе методов количествен- ного и качественного анализа в процессах управления проектами реинжиниринга	Результаты вы- полнения практиче- ских и домашних заданий в мини- группе; Проверка дом. за- даний, рефера- тов, контр- ольных работ Тестиро- вание Зачет	41-60 БАЛЛОВ

жизненного цикла, организовывать ресурсное обеспечение проекта, управлять изменениями в проекте	Продвину- тый	Работа на лекциях и практических занятиях. Самостоятельная работа Написание научной статьи и выступление на конференции	Знать: ✓ методы количественного и качественного анализа, используемые в процессе управления проектами Уметь: ✓ применять в процессах организации и управления проектами реинжиниринга методы количественного и качественного анализа бизнес-процессов Владеть: ✓ навыками и умениями подготовки аналитических выводов и отчетов по результатам использования методов количественного и качественного анализа в процессах управления проектами реинжиниринга бизнес-процессов	Результаты выполнения практических и домашних заданий в мини-группе; Проверка дом. заданий, рефератов, контрольных работ Тестирование, оценка выступлений и докладов Зачет	61-100 БАЛЛОВ
---	------------------	--	--	---	------------------

3. 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

3. ПРИМЕРНЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Тестовое задание на тему: «Основы реинжиниринга бизнес - процессов»

Вариант 1

1. Какая организационная структура используется для управления бизнес-процессами?

- а) линейно-функциональная;
- б) матричная;
- в) дивизиональная;

г) нет верного ответа.

2. Программный продукт SPSS позволяет:

- а) осуществлять объектно-ориентированное моделирование;
- б) определять иерархию целей и задач;
- в) анализировать статистические показатели рынка;
- г) все ответы верны.

3. Интерактивные функции (on-line) – это:

- а) выполняемые ЭВМ без участия человека например, составление стандартных отчетов, проведение расчетов;
- б) выполняемые ЭВМ и человеком в диалоге, например, реализация нестандартных запросов, настройка на особенности ситуации;
- в) выполняемые человеком на основе рекомендаций (команд), подготавливаемых ЭВМ;
- г) нет верного ответа.

4. На рисунке справа представлена декомпозиция функции вида:

- а) A0;
- б) A1;
- в) A2;
- г) A3.

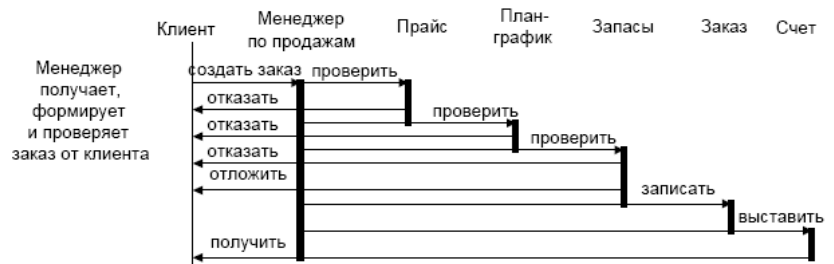


5. К функциональным возможностям ППП Design/IDEF относятся:

- а) импорт данных бухгалтерского учета для вычисления стоимости процессов;
- б) разработка функциональной модели с указанием исполнителей операций и используемых информационных технологий и управляющих воздействий;
- в) автоматический расчет стоимости выполнения процесса и создания стоимостных объектов;
- г) возможность экспорта функциональной модели в пакеты программ динамического имитационного моделирования, поддерживающие сети Петри.

7. На рисунке справа представлен пример:

- а) П-модели;
- б) О-модели;
- в) В-модели.



8. Продолжите «OSD (Object Structure Diagram) — диаграмма...»:

- а) последовательности транзакций, соответствующая П-модели бизнес-

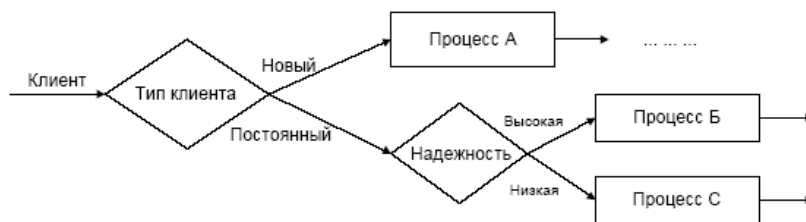
процессов;

б) структуры объектов, которая соответствует О-модели бизнес-процессов;

в) взаимодействия объектов, которая соответствует В-модели бизнес-процессов;

г) нет верного ответа.

9. На рисунке справа представлен пример:



а) модели бизнес-процесса с разветвлениями;

б) многопродуктовой модели бизнес-процессов;

в) модели бизнес-процесса с кооперативными связями;

г) нет верного ответа.

10. Выделите виды деятельности в рамках реинжиниринга:

11. Продолжите «Реинжиниринг – это...»:

а) представление основных хозяйственных процессов во взаимосвязи со средой;

б) перестройка деловых процессов для достижения радикального улучшения деятельности фирмы;

в) формирование желаемого образа фирмы;

г) совокупность моделей бизнеса.

12. Продолжите «Авторами работы «Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе» являются ...»

13. Продолжит «Впервые принцип управления процессами сформулировал ...»

14. Понятие реинжиниринга возникло:

а) в 50х годах 20 века

б) в 6-х годах 20 века

в) в 70х годах 20 века

г) в 80х годах 20 века

15. Продолжите «Проект реинжиниринга вызывает на предприятии...»:

а) Банкротство

б) Повышение мотивации персонала к труду

в) Внедрение информационной системы

г) Ничего из вышеперечисленного

16. Продолжите «Методологической основой для реинжиниринга является...»

17. Методология IDEFO – это:

а) Методология функционального моделирования, представляющая собой составную часть SADT

б) Методология анализа и изучения взаимосвязей между информационными потоками в рамках коммерческой деятельности предприятия;

- в) Методология информационного моделирования, основанная на концепции «сущность-связь», предложенная Ченом;
- г) нет верного ответа.

Вариант 2

1. На какой стадии реинжиниринга строятся принципиальные схемы бизнес-процессов, позволяющие понять сущность бизнес-процесса в целом и выявить направления реорганизации бизнес-процессов:

- а) прямого инжиниринга;
- б) разработки проекта реинжиниринга бизнес-процессов;
- в) обратного инжиниринга;
- г) нет верного ответа.

2. Организационная структура проекта реинжиниринга бизнес-процессов включает в себя следующие элементы:

- а) регламентирующий комитет;
- б) аппарат управления;
- в) методологический центр;
- г) сервисный центр.

3. Стоимостной анализ функций осуществляется с использованием:

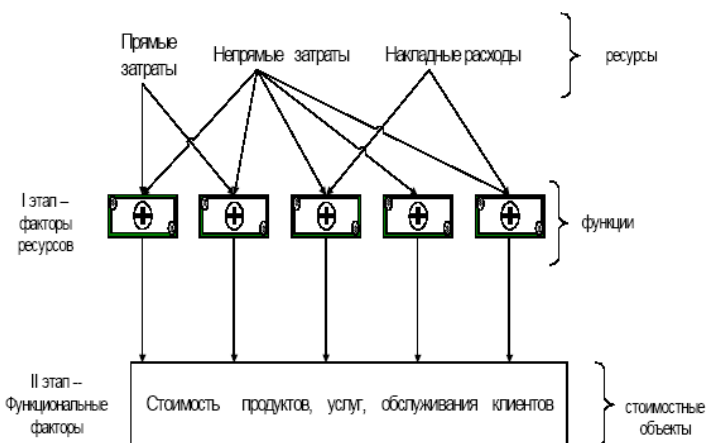
- а) CASE-технологий;
- б) диаграммы рабочих потоков Oracle Designer 2000;
- в) ППП Project Expert;
- г) нет верного ответа

4. Построение схемы технологического процесса в виде последовательности операций, на входе и выходе которых отражаются объекты различной природы: материальные и информационные объекты, используемые ресурсы, организационные единицы, представляет собой сущность:

- а) объектно-ориентированного подхода;
- б) системного подхода;
- в) функционального подхода;
- г) нет верного ответа.

5. На рисунке справа представлена модель:

- а) стоимостного анализа ресурсов;
- б) стоимостного анализа функций;
- в) стоимостного анализа бизнес-процессов;
- г) нет верного ответа.



6. Реинжиниринг применяется, если:

- а) наблюдаются небольшие улучшения деятельности фирмы;

- б) прогнозы деятельности фирмы являются неблагоприятными;
- в) благополучная фирма желает добиться уникальных конкурентных преимуществ необходимо изменить деловую среду фирмы;
- г) нет верного ответа.

7. Продолжите «Базовые принципы организации труда в промышленности впервые были сформулированы ...»

8. Продолжите «Владелец процесса участвует в проекте по реинжинирингу как...»

9. Реинжиниринг это дисциплина:

- а) теоретическая;
- б) Практическая;
- в) Научная;
- г) Смешанная.

10. Выделите основные вопросы, поиск ответов на которые предполагает реинжиниринг:

- а) Почему на предприятии делается именно это?
- б) Кто виноват в развале предприятия?
- в) Что компания хочет изменить?
- г) Как исправить некорректно работающую автоматизированную систему?

11. Допишите «Задачи реинжиниринга включают: »

12. Допишите «Практическое воздействие реинжиниринга на бизнес состоит в: »

13. Структурный анализ предназначен для исследования системы с помощью:

- а) ее графического модельного представления;
- б) описания элементов системы;
- в) исследования взаимосвязи ее компонентов;
- г) нет верного ответа.

14. DFD диаграммы- это:

- а) Диаграммы потоков данных, обеспечивающие требования анализа и функционального проектирования информационных систем;
- б) Диаграммы «сущность-связь» в нотациях Чена и Баркера;
- в) Диаграммы перехода состояний, основанные на расширениях Хартли и Уорда-Меллора;
- г) нет верного ответа.

16. Инжиниринг бизнеса предполагает:

- а) организационное проектирование нового бизнеса;
- б) усовершенствование бизнеса;
- в) реинжиниринг бизнес-процессов;
- г) все выше перечисленное.

17. При функциональном управлении норма управляемости составляет:

- а) 10 человек;
- б) 5-7 человек;
- в) 12 человек;

г) нет верного ответа.

Тестовое задание по теме «Методы моделирования бизнес-процессов».

1. В основе функционального моделирования лежит метод:

- A. Структурного анализа;
- B. Функционального анализа;
- C. Системного анализа.
- D. Нет правильного ответа

2. Метод DFD используется для:

- A. Структурированного изображения функций производственной системы или среды;
- B. Описания процессов обработки информации и документооборота;
- C. Наглядного исследования и моделирования сценариев процессов происходящих в организации.
- D. Нет правильного ответа

3. Выделите принципиальное отличие диаграммы DFD от диаграммы бизнес-процессов IDEF0

4. На диаграмме IDEF0 прямоугольниками отображаются:

- A. Процессы;
- B. Подпроцессы;
- C. Функции;
- D. Хранилище данных.

5. Центральным понятие методологии IDEF1X является:

- A. Сущность;
- B. Сценарий;
- C. Процесс;
- D. Нет правильного ответа

6. Система АРИС относится к:

- A. Объектно-ориентированному моделированию бизнес-процессов;
- B. Динамическому моделированию бизнес-процессов;
- C. Информационному моделированию бизнес-процессов;
- D. Нет правильного ответа

7. Выделите диаграммы, используемые в универсальном языке моделирования (UML)

8. Выделите типы диаграмм в IDEF3:

- A. PFDD
- B. ERD
- C. OSTN
- D. STD

9. Выделите 2 основных потока документооборота при описании сценариев в диаграмме IDEF3.

10. Метод EPC представляет собой:

- A. Событийные диаграммы процесса;
- B. Диаграммы взаимодействия;

- С. Диаграммы классов;
- Д. Диаграмма вариантов использования.
- 11. На основе метода IDEF1X осуществляется:
 - А. Функциональное моделирование бизнес-процессов;
 - В. Структурное моделирование бизнес-процессов;
 - С. Информационное моделирование бизнес процессов.
- 12. Атрибут в методологии IDEF1X – это:
 - А. Свойства и признаки объектов реального мира;
 - В. Информационные потоки модели;
 - С. Набор операций для проверки и изменения состояния объекта.
- 13. Динамическое моделирование бизнес-процессов с использованием сетей Петри осуществляется на основаниии моделей.
- 14. Перечислите принципы, на основании которых организуются объекты и классы при объектно-ориентированном моделировании.

3.1. Варианты контрольной работы

Вариант 1

1. Каковы основные различия между инжинирингом и реинжинирингом
2. Что такое «функциональное управление»
3. Этапы проекта реинжиниринга по концепции Железко-Ермаковой-Володько

Вариант 2

1. В чем суть различия и причины старых и новых идей и подходов к поведению, стратегиям поведения
2. Что такое «процессное управление»
3. Этапы проекта реинжиниринга по концепции Хаммера М. и Чампи Д.

Вариант 3

1. Какое определение следует дать бизнес-процессу
2. Что такое «владелец процесса»? Что такое «владелец ресурса»? Что такое «руководитель (лидер) процесса»? Что такое «оператор»? Что такое «ресурс»? Что такое «команда РБП»?
3. Цели реинжиниринга

Вариант 4

1. Какое определение реинжинирингу дали М. Хаммер и Дж. Чампи
2. Типовые ошибки реинжиниринга
3. Принципы качества Э. Деминга.

Контрольная работа выполняется в форме письменной работы, как результата самостоятельной деятельности студента.

Цель контрольной работы – закрепить полученные знания по дисциплине в процессе исследования и разработки конкретных управленческих решений организации.

Для достижения поставленной цели в работе решаются следующие задачи:

- изучить научную литературу, труды отечественных и зарубежных ученых,

- уточнить сущность и содержание исследуемых и разрабатываемых управленческих решений,
- обосновать теоретическую, организационную и правовую концепцию разработки управленческих решений и основную позицию автора по исследуемым проблемам,
- изложить выводы и направления дальнейшей проработки.

3.2. Варианты практических заданий по дисциплине «реинжиниринг бизнес-процессов»

Задание 1. «Отбор бизнес-процессов для реинжиниринга»

Основной целью проведения данной работы, является углубление и систематизация знаний полученных на лекциях, а также их применение в ходе решения практических задач.

Содержание работы: студентам необходимо отобрать процессы для реинжиниринга на основе их ранжирования.

Исходные данные:

В таблице 1 представлены ключевые бизнес-процессы и критические факторы успеха. Далее приведена характеристика выполнения бизнес-процессов в организации.

П1 «Наблюдение за конкурентами»

Наблюдение не носит систематический характер. Мониторинг рынка сбыта конкурентов производится эпизодически. Не посещаются выставки и «дни открытых дверей» конкурентов.

Рекламная кампания в ответ на рекламную кампанию основных конкурентов проводится редко.

Информация о деятельности конкурирующих фирм не накапливается и не анализируется. Своевременная и достоверная информация о новых продуктах и новых фирмах-конкурентах отсутствует.

П2 «Исследование рынка»

В отделе маркетинга имеется группа из 3х человек, основной задачей которых является исследование рынка. Ее деятельность направлена на выявление покупательских предпочтений, оценку емкости рынка, анализ тенденция изменения рынка, прогнозирование объема продаж, получение информации о существующих и потенциальных потребителях, о конкурентах. За последние 5 лет накоплен большой объем информации, при ее обработке используются современные компьютерные технологии. Результаты прогнозов достаточно достоверны, так как оправдываются на 90-95%.

П3 «Мониторинг потребностей покупателей»

Выделяется недостаточное количество средств для проведения мониторинга. Высококвалифицированных сотрудников, непосредственно занимающихся мониторингом, нет. Результаты мониторинга обрабатываются длительное время. Мониторинг проводится нерегулярно.

П4 «Выбор и сертификация поставщиков»

Программы выбора и сертификации поставщиков нет. При выборе поставщиков не используются критерии: качество материалов, скорость поставки, цена услуги, удобная система расчетов. Низкая квалификация должностных лиц, отвечающих за поставку. Не производится поиск новых поставщиков. Заявки производства удовлетворяются несвоевременно. Высокий процент рекламаций на выпускаемую продукцию в связи с некачественным сырьем и материалами.

П5 «Обучение дилеров»

Отсутствует четкая система материальной мотивации дилеров. Регулярный мониторинг деятельности дилеров не проводится. Количество обучающих материалов и рекламных буклетов ограничено. Мнения и желания дилеров учитываются не всегда. Семинары по новым продуктам проводятся нерегулярно.

П6 «поддержка проданных продуктов»

Развита система гарантийного и послегарантийного обслуживания.

Покупатели уведомляются о появлении дополнительных продуктов, увеличивающих возможности применения уже купленного продукта, а так же дополняющего его функциональные свойства.

Проводится опрос клиентов и выявление проблем, возникающих у них в процессе использования продуктов.

Клиенты регулярно информируются о возможностях продуктов, им предоставляются печатные инструкции по использованию.

Проводятся лотереи среди клиентов, обеспечивающие им льготные условия по ремонту и обслуживанию проданных продуктов.

П7 «Определение требований для новых продуктов»

Регулярно проводятся опросы покупателей по выявлению их мнения по недостаткам выпускаемой продукции, пожеланий по улучшению ее качества.

Изучается мнение покупателей об аналогичной продукции, выпускаемой конкурентами.

Анализируется соответствие продукции отечественным и мировым стандартам.

Требования покупателей к дизайну продукта и послепродажному обслуживанию не изучаются. Проблема адекватности цены качеству продукции не исследуется.

П8 «Разработка новых продуктов»

Предпочтения и потребности потенциальных потребителей практически не рассматриваются. Не учитываются преимущества и недостатки товаров конкурентов.

Исследования рынков данной группы товаров проводятся редко. Отсутствуют квалифицированные конструкторы по выполнению работ по конструкторской подготовке производства. Не применяются средства компьютерного проектирования продуктов.

Не развиты связи с поставщиками сырья, материалов и оборудования, что затрудняет разработку новых продуктов.

Отсутствуют необходимые условия для производства и испытания опы-

ных образцов.

П9 «Реклама продуктов»

Определены преимущества продукта и сильные стороны компании на рынке, где предлагаются рекламируемые продукты.

На основе этих критериев разработаны и созданы несколько видеороликов, рекламных сообщений для радио, рекламных объявлений для прессы. Реализуется персональная продажа продуктов.

Систематически составляется рекламный бюджет и измеряется отдача от каждой рекламной акции. Реклама увязана со всеми другими методами продвижения продуктов, а именно согласуется с упаковкой, типов обслуживания, ценовой стратегией. Создается целостный имидж компании при представлении ее самой и ее продуктов.

Разрабатываются перспективные формы и направления рекламы.

П10 «Работа над качеством продукции»

Налажена система маркетинговых исследований рынка, запросов потребителей.

В производстве используется современное оборудование и технологии.

Контроль качества на всех операциях выполняется специально обученными контролерами.

Постоянно ведется работа над дизайном, упаковкой продуктов.

Проводится регулярная сертификация производимой продукции.

За последние 2 года рекламаций на продукцию не поступило. Процент внутреннего брака снизился 0,03% 0,01%.

На предприятии имеется система качества. В настоящее время проведена работа по подготовке системы качества к сертификации.

П11 «Обучение сотрудников»

Уровень квалификации сотрудников достаточно высок: 100% специалистов и служащих имеют высшее образование, 80% рабочих высший разряд. Для поддержки высокой квалификации сотрудников периодически проводятся мероприятия, которые позволяют выявить существующий квалификационный уровень сотрудников, постепенно повышать его на основе проведения семинаров, конференций. Отработан механизм аттестации и подтверждения разрядов рабочих.

Однако отсутствует перспективный план повышения квалификации руководителей, специалистов и служащих.

Система обучения сотрудников в стадии разработки.

Оценка выполнения бизнес-процесса (последний столбец таблицы):

А – отличная работа;

В – хорошая оценка;

С – удовлетворительная работа;

Д – не удовлетворительная работа.

Для определения взаимосвязи между ключевыми бизнес-процессами и критическими факторами успеха необходимо в таблице 1 на пересечении строк и столбцов каким-либо знаком отметить процессы, приводящие к успеху по

данному критическому фактору. В предпоследней колонке таблицы 1 следует проставить число критических факторов успеха, на которые влияет процесс.

Указания к выполнению:

1. Проанализировать и отметить те факторы успеха, на которые влияют процессы П1-П11. Рассчитать количество факторов успеха и поместить их в соответствующую колонку таблицы.
2. дать оценку выполнения бизнес-процесса, опираясь на характеристику и проставить ее в соответствующую колонку таблицы.
3. поместить номера процессов в матрицу ранжирования.
4. сделать выводы об очередности проведения реинжиниринга бизнес-процессов.

Задание 2. «Описание бизнес-процессов»

Основной целью проведения данной работы, является углубление и систематизация знаний, полученных на лекциях, а также их применение в ходе решения практических задач.

Содержание работы: студентам необходимо дать характеристику выполнения бизнес-процессов, если они имеют оценки, приведенные в таблице 1:

Таблица 1

Оценка выполнения бизнес-процессов в организации

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 продуктов»	В
П7 «Определение требований для новых продуктов»	Д
П8 «Разработка новых продуктов»	А
П9 «Реклама продуктов»	С
П10 «Работа над качеством продукции»	Д
П11 «Обучение сотрудников»	Д

Где:

А – отличная работа;

В – хорошая оценка;

С – удовлетворительная работа;

Д – неудовлетворительная работа.

Задание 3. «Описание бизнес-процессов (на примере)»

Целью проведения данной работы, является углубление и систематизация знаний полученных на лекциях, а также их применение в ходе решения практических задач.

Содержание работы: студентам предлагается на примере конкретной организации описать ее основные бизнес процессы.

Структура работы:

Титульный лист. Титульный лист выполняется в соответствии с требова-

ниями (приложение N1).

Основная часть. В основной части данной работы должны содержаться следующие пункты:

1. Ключевые факторы успеха с учетом особенностей их деятельности;
2. Предложить ключевые бизнес - процессы;
3. Провести отбор (ранжирование) бизнес-процессов.

Исходя из рекомендуемой структуры объем работа должна составлять около 4-5 страниц компьютерного текста, набранного через полтора интервала, размер шрифта 14.

В тексте не должны применяться сокращения слов, за исключением общепринятых.

Страницы работы, а также таблицы, схемы и рисунки (помимо названия) должны быть пронумерованы. Номер и название таблицы указываются над ней, номер и название рисунка и схемы - под ними. При этом на каждую таблицу, схему или рисунок должна быть ссылка в тексте с анализом приводимых данных. Соответствующие диаграммы, схемы, графики и другие иллюстративные материалы должны быть оформлены на основе принятых унифицированных методов.

3.3. Темы рефератов по дисциплине

1. Сравнительная характеристика этапов проекта РБП различных авторов.
2. Бенчмаркинг и его использование в проектах РБП.
3. Зарубежная и отечественная практика опыта реинжиниринга бизнес-процессов.
4. Методология комплексного моделирования бизнес-процессов АРИС.
5. Динамическое моделирование бизнес процессов.
6. Методология структурно-функционального моделирования бизнес-процессов.
7. Виды и содержание моделей в проекте РБП
8. Процессный и функциональный подходы в управлении предприятием.
9. История развития методологии РБП.
10. Современные проблемы практического использования методологии РБП в функционировании бизнеса.

3.4. Список вопросов к зачету

1. Раскройте сущность различных трактовок реинжиниринга бизнес-процессов.
2. Объект и предмет реинжиниринга бизнес-процессов.
3. Обозначьте цели и задачи реинжиниринга бизнес-процессов.
4. Раскройте сущность функционального подхода к управлению организацией.
5. Раскройте сущность процессного подхода к управлению организацией.
6. Опишите участников процесса реинжиниринга бизнес-процессов.

7. Определите соотношение между инжинирингом и реинжинирингом, какой формулой это соотношение выразил Т. Давенпорт?
8. Раскройте основные различия между инжинирингом и реинжинирингом?
9. В чем суть различия и причины старых и новых идей и подходов к поведению, стратегиям поведения?
10. Как выглядит схема функционального управления?
11. Как выглядит схема процессного управления?
12. Опишите типовые ошибки реинжиниринга из-за неправильной постановки задачи?
13. Опишите типовые ошибки реинжиниринга из-за неправильной организации?
14. Какие проекты (задачи) не являются проектами реинжиниринга?
15. Почему реинжиниринг – это не проект автоматизации бизнес-процесса?
- 16.. Почему реинжиниринг не является ни реструктурированием (restructuring), ни уменьшением размерности (downsizing)?
17. Почему реинжиниринг не является ни реорганизацией (reorganizing), ни «выравниванием организационной структуры (flattening)?
18. Почему реинжиниринг не является ни улучшением качества (quality improvement - QI), ни тотальным управлением качеством (total quality management)?
19. Раскройте содержание метода управления на основе качества, разработанном Э. Демингом?
20. Принципов (пунктов) качества Деминга?
21. Цикл непрерывного совершенствования («PDCA-цикл») Деминга?
22. Каковы цели компании, проводящей реинжиниринг?
23. Каковы показатели и критерии измерения целей?
24. Как строится дерево целей РБП компании?
25. Каковы этапы проекта РБП по традиционной концепции Хаммера М. и Чампи Д. (1993 г.)?
26. Каковы этапы проекта РБП по концепции Железко и др. (2006 г.)?
27. Каковы этапы проекта РБП по концепции Абдикеева и др. (2007 г.)?
28. Какие этапы проекта РБП приняты к использованию благодаря сравнительному анализу концепций?

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

Основными формами текущего контроля являются проверка практических заданий, тестов, устный опрос.

Требования, предъявляемые к оформлению и выполнению всех предусмотренных критериев оценивания, отражены в методических рекомендациях к дисциплине.

При оценке выполнения заданий для **самостоятельного изучения, а также устном опросе** учитываются: свободное изложение и владение материа-

лом; полное усвоение сути проблемы, достаточно правильное изложение теории и методологии, анализ фактического материала и чёткое изложение итоговых результатов.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление проектами реинжиниринга» учитывает уровень результатов обучения, общее качество работы студента, дисциплинированность, самостоятельность. Освоение дисциплины оценивается по балльной шкале.

Общее количество баллов по дисциплине – 100 баллов.

Минимальное количество баллов, которые должен набрать студент в течение семестра – 40 баллов. Максимальное количество баллов, которое может набрать студент в течение семестра, равняется 80 баллам.

Максимальная сумма баллов, которые студент может набрать в течение семестра за выполнение теста, равняется 30 баллам.

Максимальная сумма баллов, которые студент может набрать в течение семестра за выполнение практического задания, равняется 40 баллам.

Максимальная сумма баллов, которые студент может набрать в течение семестра за участие в устном опросе, равняется 10 баллам.

Процедура оценивания знаний и умений для получения допуска к зачёту состоит в отслеживании и оценке выполнения заданий текущего контроля: выполнения теста, практических заданий, устного опроса на практических занятиях.

Зачёт по дисциплине «Реинжиниринг бизнес-процессов» проводится по завершении 7-го семестра обучения.

Зачёт проводится по билетам, в каждый из которых включены: 2 теоретических вопроса.

Зачёт проходит в следующем порядке:

В начале проведения зачёта в аудиторию приглашается 10 человек, каждый из которых выбирает билет и готовится к ответу на указанном преподавателем месте

Время на подготовку должно составлять не более 30 минут. По просьбе студента, экзаменатор может увеличить время подготовки.

Обдумывая ответы на вопросы, студенты могут записывать план и отдельные формулировки ответа. Однако при подготовке к ответу следует учитывать, что повышению оценки способствует не зачитывание ответа, а его устная форма.

Студент должен ответить на два вопроса билета. При наличии у принимающего зачёт сомнений в оценке, он может задать ряд уточняющих вопросов в пределах билета.

При слабом ответе, близком по содержанию к неудовлетворительной оценке, экзаменатор может задать несколько дополнительных вопросов в пределах программы.

При оценке знаний на зачёте учитываются глубина и прочность усвоения программного материала курса, четкое и логически стройное его изложение, умение тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами

и вопросами, причем не затрудняться с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывать принятые решения, владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Шкала оценивания выполнения теста

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Выполнение теста	Тест выполнено полностью (75%-100%)	20
	Тест выполнен частично (50%-74%)	10
	Тест не выполнен или выполнено менее 50%(0%-49%)	0

Шкала оценивания выполнения контрольной работы (домашнего задания)

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Выполнение домашнего задания	Домашнее задание выполнено полностью (75%-100%)	15
	Домашнее задание выполнено частично (50%-74%)	10
	Домашнее задание не выполнено или выполнено менее 50%(0%-49%)	0

Максимальное количество баллов – 15 (по 3 балла за каждое из 5 занятий).

Шкала оценивания устного доклада

Уровень оценивания		Критерии оценивания	Баллы
Доклад	С предоставлением реферата	Высокий уровень доклада и реферата. Свободное владение материалом доклада	20
		Достаточный уровень доклада и реферата	15
	Без предоставления реферата	Высокий уровень доклада. Свободное владение материалом доклада	10
		Достаточный уровень доклада и реферата	5

Максимальное количество баллов – 20 (по 5 баллов за одно занятие из 4).

Шкала оценивания реферата

Уровень оценивания	Критерии оценивания	Баллы
Реферат	Полное усвоение изложенного в реферате материала	15
	Основное усвоение теоретического и практического материала реферата	10
	Знание основных положений реферата	5
	Не усвоены основные положения реферата	0

Максимальное количество баллов – 15 (по 15 баллов за одно занятие из 6).

Шкала оценивания зачета

Уровень оценивания		Критерий оценивания	Баллы
Зачет	Зачтено	Ответ дан на более чем 75% предложенных вопросов	30
		Ответ дан на более чем 50% предложенных вопросов	15
	Не зачтено	Ответ дан на менее чем 50% предложенных вопросов	0