

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Факультет «Высшая школа корпоративного управления»

(наименование факультета)

Кафедра международной коммерции

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНО

Декан ВШКУ

Календжян С.О.

Электронная подпись

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.02 «Моделирование бизнес-процессов в электронной коммерции»

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.06 Торговое дело

(код, наименование направления подготовки)

«Цифровизация бизнеса и электронная торговля»

(профиль)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2021

Москва, 2020 г.

Автор—составитель:Преподаватель*(ученая степень и(или) ученое звание, должность)*Костин А.Б.*(Ф.И.О.)*

Заведующий кафедрой

международной коммерции д.э.н., профессор*(наименование кафедры)**(ученая степень и(или) ученое звание)*Саламатов В.Ю.*(Ф.И.О.)*

СОДЕРЖАНИЕ

1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	2
2.Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	3
3.Содержание и структура дисциплины.....	4
4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине	6
5.Методические материалы для освоения дисциплины	12
6.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	17
6.1. Основная литература.....	17
6.2. Дополнительная литература	17
6.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация	18
6.4. Интернет-ресурсы.....	18
6.5. Иные источники.....	18
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	19

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 «Моделирование бизнес-процессов в электронной коммерции» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапов:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс ОС-4	Способен осуществлять управление (менеджмент) информационными ресурсами	ПКс ОС-4.1	Организует работу по созданию и редактированию контента сайта, ведет контроль за его наполнением, вносит локальные изменения структуры сайта
		ПКс ОС-4.2	Проводит анализ информационных потребностей посетителей сайта и формирует отчетность по сайту
		ПКс ОС-4.3	Осуществляет поддержку процессов модернизации и продвижения сайта

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.02.02 «Моделирование бизнес-процессов в электронной коммерции» у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
ПС-06.013 С/01.6 Организация работ по созданию и редактированию контента	ПКс ОС-4.1	на уровне знаний: Основные принципы и технологии управления проектами Содержание и методы решения задач по созданию и редактированию контента Основы менеджмента на уровне умений: Составлять планы работы, оценивать их содержание и трудоемкость выполнения в зависимости от квалификации Работать с большими объемами информации Вести документацию по проектам и работам на уровне навыков: Планирование работ по наполнению сайта Подготовка заданий для исполнителей Распределение работы по созданию и редактированию контента Координация работы по созданию и редактированию контента Мониторинг и оценка результатов выполнения работ, формулирование замечаний Документирование сведений о процессах и результатах выполнения работ различными исполнителями
ПС-06.013 С/05.6 Анализ информационных потребностей посетителей сайта	ПКс ОС-4.2	на уровне знаний: Терминология и ключевые параметры веб-статистики Основные принципы и методы сбора статистики посещаемости веб-сайтов Популярные сервисы для сбора веб-статистики на уровне умений: Анализировать структурированную и неструктурированную информацию Работать с большими объемами информации

		Владеть популярными сервисами для оценки посещаемости и характеристик аудитории сайта Владеть функциями CMS и социальных сетей для оценки посещаемости на уровне навыков: Общий анализ посещаемости сайта Выявление наиболее популярных страниц Определение обобщенных характеристик аудитории сайта Анализ оценки, замечаний, жалоб и предложений посетителей сайта Оценка эффективности работы сайта на основе имеющихся данных Выработка решения (рекомендации) по наполнению сайта контентом
ПС-06.013 С/07.6 Поддержка процессов модернизации и продвижения сайта	ПКс ОС-4.3	на уровне знаний: Основные процессы и методы разработки веб-сайтов Основные понятия и методы поисковой оптимизации на уровне умений: Формулировать требования к структуре и сервисам веб-сайта Моделировать (описывать) бизнес-процессы Тестировать функциональность сайта на уровне навыков: Внутренняя поисковая оптимизация информационных ресурсов Формирование предложений по развитию сайта Поддержание процессов проектирования сайта и анализа требований пользователей, бизнес-требований, существующей структуры и содержания веб-сайта Поддержание процессов разработки и тестирования новой функциональности веб-сайта, систем управления контентом Поддержание процессов опытной эксплуатации веб-сайта

2.Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 «Моделирование бизнес-процессов в электронной коммерции» в соответствии с учебным планом направления подготовки 38.03.06 «Торговое дело», профиль «Цифровизация бизнеса и электронная торговля» изучается в 6-м семестре на 3-м курсе качестве дисциплины вариативной части. Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

Освоение дисциплины Б1.В.ДВ.02.02 «Моделирование бизнес-процессов в электронной коммерции» базируется на сумме знаний и навыков, полученных студентами в ходе изучения таких дисциплин, как: Б1.В.02 Цифровые платформы и др.

Наименования последующих практик, для которых разделы дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 «Digital дизайн» является предшествующей: Б2.В.01(П) Торгово-экономическая практика, Б2.В.02(Пд) Преддипломная практика.

Общая трудоемкость дисциплины 3 зачетных единицы (108/81 часа).

По дисциплине Б1.В.ДВ.02.02 «Моделирование бизнес-процессов в электронной коммерции» выделяется (академический час./астрономич.час.):

на контактную работу с преподавателем выделяется 32/24 час, в том числе:

- лекции – 16/12

- практические занятия – 16/12

на самостоятельную работу обучающихся – 76/58

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	Формат проведения
Практические занятия	Частично с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Частично с применением ДОТ
Формы текущего контроля	Формат проведения
Практические задания	Частично с применением ДОТ. Возможно использование системы дистанционного обучения (СДО)

Доступ к системе дистанционных образовательных осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru> (для дисциплин, реализуемых согласно Приложению к договору о сетевой форме реализации РАНХиГС) и <https://distanty.ru>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате. Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к методическим материалам предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы после окончания срока выполнения.

3.Содержание и структура дисциплины

Структура дисциплины

Очная форма обучения

Таблица 1

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час./астрономич.час.					Форма текущего контроля успеваемост и**, промежуточн ой аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР/ДО Т
			Л/ДОТ*	Л Р	ПЗ/Д ОТ	КСР		
Тема 1	Понятие «бизнес-процесс», экономическая сущность и основные характеристики.	14	2/2		2/2		10/10	ПЗ
Тема 2	Цели, технологии и инструментарий формализации бизнес-процессов.	14	2/2		2/2		10/10	ПЗ
Тема 3	Анализ эффективности и современные методы управления бизнес-процессами.	14	2/2		2/2		10/10	ПЗ
Тема 4	Реинжиниринг бизнес-процессов предприятия.	14	2/2		2/2		10/10	ПЗ
Тема 5	Автоматизация и стандартизация бизнес-процессов как метод повышения эффективности управления предприятием.	16	2		2		12	ПЗ

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час./астрономич.час.					СР/ДО Т	Форма текущего контроля успеваемост и**, промежуточн ой аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДОТ*	Л Р	ПЗ/Д ОТ	КСР		
Тема 6	Современные подходы к моделированию бизнес-процессов.	20	4		4		12	ПЗ
Тема 7	Анализ результатов моделирования и данных мониторинга бизнес процессов	16	2/2		2/2		12/12	ПЗ
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
Всего		108/8 1	16/12		16/12		76/58	

Примечание:

*В данной РПД описано содержание лекционного и практического курса в СД

**Формы текущего контроля успеваемости: ПЗ – практические задания

Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие «бизнес-процесс», экономическая сущность и основные характеристики.

Функциональное и процессное управление предприятием.

Понятия «бизнес-процесс». Классификация и иерархия бизнес-процессов.

Основные характеристики бизнес-процесса. Понятие ключевых показателей эффективности.

Понятие идентификации бизнес-процесса. Современные методы к идентификации бизнес-процессов.

Тема 2. Цели, технологии и инструментарий формализации бизнес-процессов.

Цели формализации бизнес-процесса.

Понятие основных и существенных процессов в деятельности предприятия.

Этапы проведения работ по формализации бизнес-процесса.

Тема 3. Анализ эффективности и современные методы управления бизнес-процессами.

Оценка результатов бизнес-процесса. Управление бизнес-процессами в рамках концепции всеобщего управления качеством (TQM).

Основные концепции управления бизнес-процессами предприятия.

Современные подходы к совершенствованию бизнес-процесса.

Тема 4. Реинжиниринг бизнес-процессов предприятия.

Реинжиниринг как метод управления, суть процесса реинжиниринга.

Основные принципы проведения реинжиниринга.

Практика проведения реинжиниринга в российских компаниях.

Тема 5. Автоматизация и стандартизация бизнес-процессов как метод повышения эффективности управления предприятием.

Стандартизация бизнес-процессов.

Перечень документов, по стандартизации и повышению управляемости бизнес-процесса.

Автоматизация бизнес-процессов, необходимые условия для проведения работ.

Тема 6. Современные подходы к моделированию бизнес-процессов.

Методология моделирования IDEF0, IDEF3, IDEF1X. Программные средства SADT, IDEF. Методология моделирования ARIS. Программные средства в методологии ARIS. Методология моделирования BPMN. Программные средства BPMN.

Тема 7. Анализ результатов моделирования и данных мониторинга бизнес – процессов.

Анализ результатов моделирования и данных мониторинга бизнес-процессов. Анализ рисков бизнес - процессов. Ключевые показатели эффективности

4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающегося и оценочные средства промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.02.02 «Моделирование бизнес-процессов в электронной коммерции» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Понятие «бизнес-процесс», экономическая сущность и основные характеристики.	Опрос
Цели, технологии и инструментарий формализации бизнес-процессов.	Эссе
Анализ эффективности и современные методы управления бизнес-процессами.	Диспут
Реинжиниринг бизнес-процессов предприятия.	Коллоквиум
Автоматизация и стандартизация бизнес-процессов как метод повышения эффективности управления предприятием.	Опрос
Современные подходы к моделированию бизнес-процессов.	Эссе
Анализ результатов моделирования и данных мониторинга бизнес процессов	Диспут

– при занятиях самостоятельной работой: самостоятельная работа обучающихся является одной из форм самообразования, роль преподавателя при этом заключается в оказании консультативной и направляющей помощи обучающемуся с применением ДОТ в СДО.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится в форме ответов на вопросы билета в виде письменного решения задач с применением ДОТ в СДО.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Вопросы опроса

1. Функциональное и процессное управление предприятием на практике: основные преимущества и недостатки каждого вида, связь с миссией и стратегическими задачами.
2. Макроэкономические характеристики рыночных условий хозяйствования, определяющие необходимость перехода от управления «по функциям» к управлению «по бизнес-процессам».

3. Роль маркетинговых механизмов в определении предпочтений клиентов и влияние этого показателя на необходимость совершенствования процесса управления цепочкой создания ценности для конечного потребителя.
4. Обзор современных подходов к определению понятия «бизнес-процесс».
5. Ключевые показатели эффективности бизнес-процесса, требования к содержанию и методике расчета показателей, создание системы мотивации для участников бизнес-процесса.
6. Современные методы идентификации бизнес-процессов: идентификация «изнутри» путем опроса и анализа данных, предоставленных сотрудниками компании о выполняемом ими функционале; идентификация «снаружи», путем анализа мнений и ожиданий субъектов, заинтересованных в результатах реализации бизнес-процесса.
7. Цели формализации бизнес-процесса.
8. Пошаговое изучение подготовительной работы по формализации бизнес-процесса.
9. Детальное изучение современного графического / текстового редактора описания бизнес-процессов: создание модели потоков работ, структурной модели управления, модели исполнения процессов, модели потоков данных.
10. Изучение итоговых документов формализации бизнес-процесса.
11. Процесс идентификации основных стратегических и операционных рисков (как выявленных, так и скрытых), а также «проблемных точек» процесса.
12. Система показателей результативности бизнес-процесса: результативность процесса, эффективность процесса, анализ эффективности в сравнении с целевым значением ключевых показателей эффективности.
13. Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM).
14. Цели и задачи существующих концепций управления бизнес-процессами предприятия:
 - управление на основе выявленных «проблемных точек» процесса, целью которого является устранение текущих проблем и повышение результативности процесса;
 - управление на основе разработанных ключевых показателей эффективности, целью которого является максимальное устранение расхождений между целевыми и фактическими показателями эффективности процесса;
 - управление по концепции «6 сигм», целью которого является определение и исключение причины ошибок и дефектов в бизнес – процессах путем сосредоточения на критически важных для потребителя выходных параметрах продукта / услуги (модель DMAIC);
 - управление по концепции «6 сигм плюс бережливое производство», целью которого является определение операций процесса, добавляющих и не добавляющих стоимости в цепочку создания ценности, и максимальное устранение операций, не добавляющих ценности, и связанных с ними затрат.
15. Основные подходы к совершенствованию бизнес-процесса.
16. Цикл Деминга – Шухарта (PDCA): быстрый анализ решений (FAST); бенчмаркинг процесса; перепроектирование процесса.
17. Фундаментальные изменения в организационной структуре управления (подход М. Хаммера и Дж. Чампи).
18. Реинжиниринг бизнес-процессов.
19. Изучение работы «Реинжиниринг корпорации.
20. Манифест революции в бизнесе» М. Хаммера и Дж. Чампи, в которой представлена концепция реинжиниринга бизнес-процессов, ее исторический аспект и современные примеры из практики крупнейших мировых компаний.
21. Макроэкономические предпосылки необходимости проведения реинжиниринга, теория «3К».
22. Основные принципы проведения реинжиниринга: «вертикальное сжатие» и «горизонтальное сжатие» действий, естественный порядок проведения операций вне

зависимости от административной подчиненности участников, создание единого центра контакта с клиентом, уменьшение количества контролей и проверок.

23. Формирование команды для проведения реинжиниринга, определение ее лидера, формулировка задачи и планирование проведения работ. Определение меры ответственности за итоги деятельности.

24. Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM), место и роль управления бизнес-процессами в достижении результата.

25. Изучение нормативной документации (стандартов), содержащих требования к системе управления предприятием.

26. Стандартизация бизнес-процессов.

27. Перечень документов, создаваемых на предприятии с целью стандартизации и повышения управляемости бизнес-процессом: положение о подразделении, регламент выполнения процесса, должностные инструкции исполнителей, инструкции по проведению отдельных работ.

Темы эссе

Тема 1.

«Система менеджмента качества: основные положения системы, цели и задачи менеджмента качества».

В работе должны быть раскрыты следующие вопросы:.

- документы ГОСТ ISO 9000-2011, ГОСТ ISO 9001-2011, цели принятия и основные положения;
- место и роль управления бизнес – процессами в системе управления качеством;
- необходимость совершенствования процесса управления в рамках перехода к системе менеджмента качества;
- цели прохождения сертификации по стандарту ГОСТ ISO 9001-2011.

Тема 2.

«Как организовать работу предприятия для перехода к управлению основными бизнес – процессами».

В работе должны быть раскрыты следующие вопросы:.

- цель внедрения процессного управления на предприятии, в том числе в рамках концепции управления качеством (TQM);
- как идентифицировать основные бизнес – процессы предприятия;
- формирование группы специалистов предприятия и определение плана работы по внедрению процессного управления.

Тема 3.

«Стандартизация бизнес – процесса как завершающий этап идентификации и формализации процессов в рамках концепции всеобщего управления качеством».

В работе должны быть раскрыты следующие вопросы:

- понятие «качество» и необходимость соблюдением строгой последовательности операций бизнес – процесса, для его обеспечения;
- перечень документов, создаваемых на предприятии с целью стандартизации и повышению управляемости бизнес – процесса, включает в себя...;

- условия автоматизации бизнес – процессов на предприятии.

Вопросы к диспуту

Вопросы по теме 1

Перечисленные ниже бизнес – процессы, составляющие одну группу процессов предприятия, классифицируйте как: «мега процесс» (процесс 1 уровня), процесс 2, 3... N уровня, операция:

- Увольнение сотрудника,
- Повышение квалификации сотрудника,
- Управление движением сотрудника на предприятии,
- Управление профессиональным ростом сотрудника,
- Прием сотрудника на работу,
- Проведение собеседования,
- Проведение аттестации и переаттестации,
- Управление персоналом,
- Подписание трудового соглашения,
- Обучение сотрудника,
- Подписание обходного листа,
- Оборудование рабочего места.

Обоснуйте логику построения иерархии бизнес – процессов.

Вопросы по теме 2

Предложите варианты ключевых показателей эффективности для следующих бизнес – процессов компании:

- Управление закупками продуктов для ресторана гостиницы;
- Управление процессом производства (предоставление услуги, на примере предприятия гостиничного хозяйства);
- Управление продажами (бронирование) номеров;
- Управление персоналом.

Обоснуйте выбор КПЭ бизнес – процесса с точки зрения обеспечения удовлетворенности клиента (внешнего и внутреннего) результатами процесса.

Вопросы к коллоквиуму

1. Управление предприятием по функциям и управление предприятия по бизнес процессам: в чем преимущества и недостатки каждой модели?
2. Назовите основные макроэкономические показатели для внедрения методов управления предприятием по бизнес – процессам?
3. Дайте определение бизнес – процесса, назовите его основные характеристики.
4. Что такое «иерархия бизнес – процессов», назовите примеры процессов мега – уровня?
5. Какие бизнес – процессы предприятия являются основными, какие

вспомогательными и что лежит в основе классификации?

6. Что такое показатели эффективности бизнес – процесса, в чем экономическая сущность введения показателя?
7. Как определить владельца бизнес – процесса?
8. Какие существуют методы идентификация бизнес – процессов предприятия?
9. С какой целью производится формализация бизнес – процесса?
10. Какова технология описания бизнес – процесса?
11. Что такое «проблемная точка» бизнес процесса?
12. Что такое «операционный риск» бизнес – процесса?
13. Какие бизнес – процессы должны быть проанализированы, изучены и описаны?
14. Назовите количественные и качественные показатели оценки бизнес – процесса.
15. Что значит управлять бизнес – процессом?
16. Постоянные улучшения (цикл Деминга – Шухарта) и реинжиниринг (Хаммер М., Чампи Д.): в чем сущность подходов и принципиальная разница?
18. Назовите основные концепции управления бизнес - процессами предприятия.
19. Каковы принципы управления бизнес – процессом по концепции 6 сигм.
20. Назовите подходы к совершенствованию бизнес – процессов предприятия.
21. В чем сущность поэтапного подхода к совершенствованию бизнес – процессов.
22. Какие макроэкономические предпосылки лежат в основе введения практики реинжиниринга бизнес – процессов?
23. Что такое реинжиниринг бизнес - процессов и в чем его принципиальное отличие от других способов управления?
24. Приведите пример бизнес – процесса до и после проведения реинжиниринга и назовите основные преимущества.
25. Назовите отличительные особенности бизнес – процессов после проведения реинжиниринга.
26. Как выбрать бизнес – процессы для проведения реинжиниринга?
27. Как организовать работу для реализации проекта реинжиниринга бизнес – процесса?
28. Какие факторы лежат в основе успешной практики реинжиниринга бизнес – процессов?
29. Обоснование необходимости стандартизации бизнес – процессов компании.
30. Какие бизнес – процессы должны быть стандартизированы в первую очередь?
31. Какие требования к стандартам предприятия предъявляются?
32. Как организуется работа на предприятии по подготовке стандартов реализации бизнес – процесса?
33. Какие документы следует разработать и внедрить в практику деятельности предприятия с целью стандартизации и повышения управляемости бизнес – процессом?
34. При каких условиях предприятие автоматизирует бизнес – процесс и какие выгоды получает?

4.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс ОС-4	Способен осуществлять управление (менеджмент) информационными ресурсами	ПКс ОС-4.1	Организует работу по созданию и редактированию контента сайта, ведет контроль за его наполнением, вносит локальные изменения структуры сайта
		ПКс ОС-4.2	Проводит анализ информационных потребностей посетителей сайта и формирует отчетность по сайту
		ПКс ОС-4.3	Осуществляет поддержку процессов модернизации и продвижения сайта

Компонент компетенции	Индикатор оценивания <i>Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая освоение компетенции</i>	Критерий оценивания <i>Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.</i>
ПКс ОС-4.1	Организует планирование, распределение и координацию работы по созданию и редактированию контента Способен вносить локальные изменения в структуру сайта Организует работу по наполнению сайта	Самостоятельно осуществляет работу по созданию и редактированию контента сайта, ведет контроль за его наполнением Самостоятельно вносит локальные изменения структуры сайта
ПКс ОС-4.2	Способен оценивать и анализировать эффективности работы сайта на основе имеющихся данных Составляет отчет на основе анализа сайта и аудитории сайта	Проводит анализ информационных потребностей посетителей сайта и формирует отчетность по сайту
ПКс ОС-4.3	Поддержание процессов проектирования сайта, процессов разработки и тестирования новой функциональности веб-сайта, процессов опытной эксплуатации веб-сайта	Способен самостоятельно проводить поддержку процессов продвижения сайта и его модернизации

4.3.2. Типовые оценочные материалы

Вопросы к зачету с оценкой

При ответе на вопрос сформулируйте и обоснуйте свою позицию, приведите конкретные примеры

1. Бизнес-процесс: сущность и основные характеристики.
2. Основные и вспомогательные бизнес-процессы организации. Что лежит в основе классификации?
3. Иерархия бизнес-процессов. В чем отличие бизнес-процесса от операции.
4. Процессы мега-уровня, уровни последующей детализации.
5. Функциональное и процессное управление организацией, преимущества и недостатки каждого метода.
6. Ключевые показатели эффективности бизнес-процесса. Требования к содержанию и

- расчету показателей.
7. Понятие владельца бизнес-процесса, принципы определения.
 8. Методы идентификации бизнес-процессов.
 9. Исторические и экономические предпосылки внедрения управления бизнес-процессами.
 10. Процессное и функциональное управление, преимущества и недостатки каждого вида.
 11. Выбор бизнес-процессов для исследования и описания.
 12. Методология описания бизнес-процессов.
 13. Инструментарий для описания бизнес-процесса, порядок выбора.
 14. Организация работы малой группы для проведения работ по идентификации процессов.
 15. Предварительная работа по изучению процесса: планирование объема работ.
 16. Полная и частичная идентификация бизнес-процессов организации.
 17. Показатели результативности и эффективности процесса, сущность и порядок расчета.
 18. Порядок формирования и состав документов по формализации бизнес-процесса.
 19. Цели формализации бизнес-процесса.
 20. Идентификация рискованных событий как основа управления процессом.
 21. Понятие управления бизнес-процессами. Основные подходы к управлению.
 22. Управление бизнес-процессами по КПЭ: сущность метода и область применения.
 23. Управление бизнес-процессом по «проблемным точкам»: сущность метода и область применения.
 24. Управление бизнес-процессами по концепции «6 сигм».
 25. «Цикл непрерывного совершенствования бизнес-процессов Деминга-Шухарта» (PDSA).
 26. Пошаговый подход к совершенствованию бизнес-процессов.
 27. Быстрый анализ решений (FAST), цели и методика проведения.
 28. Бенчмаркинг процессов, цели и методика проведения.
 29. Перепроектирование процессов, цели и методика проведения.
 30. Пошаговый и кардинальный подход к совершенствованию бизнес-процессов в чем принципиальное различие?
 31. Исторический аспект возникновения системы управления бизнес-процессом.
 32. Реинжиниринг бизнес-процессов: сущность процесса.
 33. Обоснование экономической необходимости проведения реинжиниринга.
 34. Практика реинжиниринга ведущих мировых компаний.
 35. Реинжиниринг: горизонтальная интеграция, условия применения и преимущества результата.
 36. Реинжиниринг: изменение порядка исполнения процесса: примеры реализации и принципы проведения.
 37. Реинжиниринг: изменение технологии процесса: примеры реализации и принципы проведения.
 38. Реинжиниринг: изменение логики процесса, примеры реализации и принципы проведения.
 39. Принципы реинжиниринга бизнес-процессов.
 40. Выбор бизнес-процессов для проведения реинжиниринга.
 41. Определение потребности в проведении реинжиниринга бизнес-процессов.
 42. Процесс реинжиниринга бизнес-процессов на практике.
 43. Понятие стандартов, обоснование их необходимости в деятельности предприятия.
 44. Стандартизация бизнес-процессов, обоснование необходимости и содержание разделов документа.
 45. Автоматизация бизнес-процессов, обоснование необходимости внедрения.
 46. Стандарты (ISO, ГОСТ) системы менеджмента качества: цели управления бизнес-

процессами, порядок управления и оценка качества управления.

47. Управление бизнес-процесса как необходимое условие реализации системы менеджмента качества.

Для оценки степени освоения компетенции используются следующие шкалы:

Шкала 1. Оценка сформированности отдельных элементов компетенций

Обозначения		Формулировка требований		
Цифр.	Оценка	к степени сформированности компетенции		
		Знать	Уметь	Владеть
1	Не зачтено Неудовлетворительно	Отсутствие знаний	Отсутствие умений	Отсутствие навыков
2	Не зачтено Неудовлетворительно	Фрагментарные знания	Частично освоенное умение	Фрагментарное применение
3	Зачтено с оценкой Удовлетворительно	Общие, но не структурированные знания	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение	В целом успешное, но не систематическое применение
4	Зачтено с оценкой Хорошо	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков
5	Зачтено с оценкой Отлично	Сформированные систематические знания	Сформированное умение	Успешное и систематическое применение навыков

Шкала 2. Комплексная оценка сформированности знаний, умений и владений

Оценка	Результаты обучения
--------	---------------------

<p><i>Зачтено с оценкой 5, «отлично»</i></p>	<p>Зачтено с оценкой «отлично» выставляется студенту, если он:</p> <p>На уровне знаний: Методы проведения маркетинговых исследований в области распределения (дистрибуции) и продаж. Подходы к формированию сбытовой политики организации. Законодательство Российской Федерации и международное право в области маркетинговой деятельности, стандарты и этические принципы, регулирующие сбытовую деятельность организации. Инструменты маркетинговых коммуникаций. Стандарты, этические нормы и принципы, регулирующие информационно-коммуникационную и рекламную деятельность организации. Состав процесса стратегического и оперативного планирования.</p> <p>На уровне умений: основных понятий и подходов стратегического анализа в маркетинговой и коммерческой деятельности организаций, основ и подходов к анализу бизнес-процессов. Продemonстрировано знание и понимание бизнес-процессов компании, их состава и структуры. Продemonстрировано умение классифицировать бизнес-процессы, анализировать их эффективность.</p> <p>на уровне навыков: Продemonстрировано владение навыками подбора стратегических элементов в рамках принятых решений по организации торговли и сбыту, характеристики бизнес процессов. Продemonстрировано знание основных понятий и подходов стратегического анализа в маркетинговой и коммерческой деятельности организаций, Продemonстрировано знание основ и подходов к анализу бизнес-процессов. Продemonстрировано знание понятийного аппарата бизнес-процессов.</p>
<p><i>Зачтено с оценкой 4, «хорошо»</i></p>	<p>Зачтено с оценкой «хорошо» выставляется студенту, если он:</p> <p>На уровне знаний: Методы проведения маркетинговых исследований в области распределения (дистрибуции) и продаж. Подходы к формированию сбытовой политики организации. Законодательство Российской Федерации и международное право в области маркетинговой деятельности, стандарты и этические принципы, регулирующие сбытовую деятельность организации. Инструменты маркетинговых коммуникаций.</p> <p>На уровне умений: основных понятий и подходов стратегического анализа в маркетинговой и коммерческой деятельности организаций, основ и подходов к анализу бизнес-процессов. Продemonстрировано знание и понимание бизнес-процессов компании, их состава и структуры.</p> <p>на уровне навыков: Продemonстрировано владение навыками подбора стратегических элементов в рамках принятых решений по организации торговли и сбыту, характеристики бизнес процессов. Продemonстрировано знание основных понятий и подходов</p>

	стратегического анализа в маркетинговой и коммерческой деятельности организаций,
3, «удовлетворительно»	Зачтено с оценкой «удовлетворительно» выставляется студенту, если он: На уровне знаний: Методы проведения маркетинговых исследований в области распределения (дистрибуции) и продаж. На уровне умений: Работает с оборудованием для сканирования изображений: сканером, многофункциональным устройством, фотокамерой.
«Не удовлетворительно»	В ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине Б1.В.ДВ.02.02 «Моделирование бизнес-процессов в электронной коммерции» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

На практических занятиях студенты изучают понятийный аппарат; выполняют задания, связанные с применением категориального аппарата и при анализе профессиональных проблем; приобретают навыки логического мышления.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к промежуточной аттестации.

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы

Активность студента по дисциплине оценивается по его выступлениям на практических занятиях.

Оценка **работы студента на практических занятиях** осуществляется по следующим критериям:

- Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.

- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.
- Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
- Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

5. Методические материалы для освоения дисциплины

Процедуры и средства оценивания элементов компетенций
по дисциплине

Процедура проведения	Средство оценивания				
	Текущий контроль				Промежуточный контроль
	Выполнение устных заданий	Выполнение письменных заданий в	Выполнение практических заданий	Выполнение опроса	Зачет с оценкой в письменной форме
Продолжительность контроля	По усмотрению преподавателя	По усмотрению преподавателя	По усмотрению преподавателя	По усмотрению преподавателя	В соответствии с принятыми нормами времени
Форма проведения контроля	Устный опрос	Письменный опрос	Устный опрос	Письменная форма с презентацией	В письменной форме
Вид проверочного задания	Устные вопросы	Письменные задания	Практические задания	Письменный опрос	Зачет с оценкой
Форма отчета	Устные ответы	Ответы в письменной форме	Ответы в письменной форме	Ответы в письменной форме	Ответы в письменной форме
Раздаточный материал	есть	Справочная литература-	Справочная литература-	Справочная литература	Справочная литература

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачет с оценкой. К зачету с оценкой необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для зачета с оценкой.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

6.1. Основная литература

1. Тельнов Ю.Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами. Методология и технология. ЮНИТИ-ДАНА, 2015. <http://www.iprbookshop.ru/34456>

2. Ширяев В.И. Управление бизнес-процессами. Финансы и статистика, 2014.
<http://www.iprbookshop.ru/18853>
3. Силич В.А. Моделирование и анализ бизнес-процессов. Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2011.
<http://www.iprbookshop.ru/13890>

6.2. Дополнительная литература

1. Кастанова А.А. Реинжиниринг бизнес-процессов. Российский новый университет. 2014. <http://www.iprbookshop.ru/21308>
2. Джестон Дж., Нелис Й., Управление бизнес-процессами. М.: Альпина Паблишерз, 2012, 644 с.
3. Козлов А.С. Проектирование и исследование бизнес-процессов. М.: Флинта, 2006, с.15-37.
4. Панде П., Холп Л. Что такое «шесть сигм»? М.: Альпина Бизнес Букс, 2005, 146 с.
5. Рамперсад Х., Эль – Хомси А., TPS – Lean six sigma. Новый подход к созданию высокоэффективной компании. М.: Стандарты и качество, 2009, 416 с.
6. Репин В.В. Бизнес-процессы компании: построение, анализ, регламентация. М.: Стандарты и качество, 2007, 239 с.
7. Тельнов Ю.Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов. Компонентная методология. М.: Финансы и статистика, 2005, 318 с.
8. Усанов И.Г. Реинжиниринг бизнес-процессов: методология, формы, инструментарий, Владивосток, Дальнаука, 2008, 259 с.
9. Чернавский Д.И., Рудаков Д.В. Моделирование и реинжиниринг бизнес-процессов, Учебное пособие, Омск: ОмГТУ, 2010, 84 с.
10. Человеческие ресурсы и управление бизнес-процессами в современных социально-экономических системах: тенденции, проблемы и перспективы, Сборник статей, М.: Центр прикладных научных исследований, 2010, 263 с.
11. Штерн К., Сток ДЖ., Стратегии, которые работают. Подход VSC. М. Манн, Иванов и Фербер, 2007, 496 с.

6.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Гражданский кодекс РФ. Ч 2. Глава 40. Перевозка. Федеральный закон № 14-ФЗ, 15-ФЗ от 26.01.1996 г.
2. Гражданский кодекс РФ. Ч 2. Глава 41. Транспортная экспедиция. Федеральный закон № 14-ФЗ, 15-ФЗ от 26.01.1996 г.
3. Трудовой кодекс РФ Федеральный закон № 197-ФЗ от 30.12.2001 г.

6.4. Интернет-ресурсы

1. <http://www.coso.org/>
2. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
3. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
4. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
5. www.biznes-karta.ru / -Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
6. www.rbs.ru / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
7. www.aport.ru / - Поисковая система
8. www.rambler.ru / - Поисковая система
9. www.yandex.ru / - Поисковая система
10. www.busineslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования
11. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
12. <http://www.garant.ru/> - Гарант

6.5. Иные источники

1. Журнал «Современная торговля»
2. «Торгово-экономический журнал»
3. Журнал «Цифровая экономика»

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения лекционных, практических занятий групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы по дисциплине необходимо следующее

материально-техническое обеспечение:

- программы, обеспечивающие навигацию в сети Интернет: «Google chrome»;
- программы, демонстрации видео материалов: проигрыватель «Windows Media»;
- программы для демонстрации и создания презентаций: «Microsoft Power Point».

Все виды занятий, контроль и самостоятельная работа проводятся с частичным использованием ДОТ. Лекционные материалы, практические задания, материалы для самостоятельной работы, средства текущего контроля и промежуточной аттестации размещены в СДО: <https://lms.ranepa.ru>

Информационные справочные системы:

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru/>
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.garant.ru/>
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>;
5. Национальная электронная библиотека. URL: <http://rusneb.ru>;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: <http://nlr.ru/>;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>.

Для работы в СДО РАНХиГС необходимо следующее:

1. Авторизоваться на сайте СДО <https://lms.ranepa.ru>
(Авторизацию нужно провести с использованием **СВОЕЙ** учетной записи РАНХиГС. В качестве логина используется префикс корпоративной электронной почты);
2. По электронной почте Вы получите информацию о предоставлении доступа к курсу в системе дистанционного обучения РАНХиГС.
(Для просмотра содержимого курса, доступ к которому Вам предоставлен, достаточно:
 - перейти на сайт <https://lms.ranepa.ru>;
 - авторизоваться, используя данные своей учетной записи;
 выбрать курс, кликнув на его название).

