

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

Экономический факультет, отделение национальной экономики

(наименование структурного подразделения (института/факультета/филиала))

Кафедра Национальной экономики

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры _____

Протокол от «___» _____ 201__ г.

№ _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ.05.02 МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
И РЕИНЖИНИРИНГ**

направление подготовки

38.04.01 Экономика

(код, наименование направления подготовки)

Корпоративная экономика

(направленность (профиль))

магистр

(квалификация)

очная, очно-заочная, заочная

(формы обучения)

Год набора 2017

Москва, 2017

Автор–составитель:

Коробейникова С.В., к.э.н., доцент

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

Кафедра национальной экономики

(наименование кафедры)

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

(наименование кафедры)

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

(наименование кафедры)

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой

Кафедра национальной экономики

(наименование кафедры)

Казарян М.А., д.э.н., доцент

(ученая степень и(или) ученое звание)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	7
3. Содержание и структура дисциплины (модуля).....	8
4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	31
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	33
6.1. Основная литература.....	33
6.2. Дополнительная литература.....	33
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	33
6.4. Нормативные правовые документы.....	33
6.5. Интернет-ресурсы.....	34
6.6. Иные источники.....	34
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	34

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

1.1. Цели и задачи дисциплины

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.02 «Моделирование бизнес-процессов и реинжиниринг» имеет своей целью способствовать формированию у обучающихся универсальных компетенций в соответствии с требованиями Образовательного Стандарта Академии по направлению подготовки магистров 38.04.01 «Экономика» с учетом специфики направленности программы – «Корпоративная экономика».

Задачами освоения учебной дисциплины Б1.В.ДВ.05.02 «Моделирование бизнес-процессов и реинжиниринг» являются:

- изучение методов сбора и анализа данных, необходимых для расчета социально-экономических показателей деятельности хозяйствующих субъектов;
- изучение принципов финансового учета и общепринятые правила ведения бухгалтерского учета активов, обязательств, капитала, доходов, расходов и финансовых результатов организаций;
- изучение содержания общенаучных и конкретных методов управления бизнес-процессами, понятийный аппарат и состав бизнес-процессов организации;
- изучение современных методик моделирования бизнес-процессов в компании;
- изучение специфики принятия управленческих решений при формировании новой организационной структуры компании с целью повышения эффективности ее деятельности;
- изучение методики оптимизации организационной структуры компании с целью повышения эффективности ее деятельности;
- приобретение умений осуществлять выбор инструментальных средств для обработки статистических данных в соответствии с поставленной задачей, рассчитывать основные статистические показатели;
- приобретение умений анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы;
- приобретение умений осуществлять выбор инструментальных средств для сбора и анализа данных характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов;
- приобретение умений применять методы анализа организационных процессов, выявлять сильные и слабые стороны бизнес-процессов;
- приобретение умений использовать аналитические инструменты современных концепций при моделировании бизнес-процессов в компании;
- приобретение умений формировать систему показателей деятельности предприятия, отражающих эффективность организационной структуры компании;
- приобретение умений определять эффективность организационной структуры компании;
- формирование навыков применения статистических методов при анализе деятельности хозяйствующих субъектов;
- формирование навыков оценки рисков и возможных социально-экономических последствий управленческих решений;

- формирование навыков разработки и обоснования предложения по совершенствованию управленческих решений с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий;
- формирование навыков владения приемами моделирования бизнес-процессов в зависимости от их направленности во внешнюю или внутреннюю среды;
- формирование навыков владения методами моделирования и реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций.

Дисциплина «Моделирование бизнес-процессов и реинжиниринг» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа их формирования:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-9	Способность анализировать и использовать различные источники информации для проведения экономических расчетов	ПК-9.3.3	Способность использовать различные источники информации для проведения экономических расчетов
ПК-12	Способность разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор на основе критериев социально-экономической эффективности.	ПК-12.2	Способность обосновывать выбор управленческих решений на основе критериев социально-экономической эффективности
ДПК-4	Способен моделировать бизнес-процессы в компании, формировать и оптимизировать её организационную структуру с целью повышения эффективности деятельности организации.	ДПК-4.3.2	Способность формировать и оптимизировать организационную структуру компании с целью повышения эффективности ее деятельности

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов и реинжиниринг»

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результат обучения
ПК-9.3.3	Знание: <ul style="list-style-type: none"> - принципов финансового учета и общепринятые правила ведения бухгалтерского учета активов, обязательств, капитала, доходов, расходов и финансовых результатов организаций; - систему сбора, обработки, подготовки информации финансового и управленческого характера для внутренних и внешних пользователей; проблемы, решаемые экономистами в процессе формирования информации финансового и управленческого учета.

	<p>Умение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - собрать исходные данные для анализа социально-экономических показателей конкретного предприятия на основе его бухгалтерской отчетности; - использовать систему знаний для получения и обработки информации для систематизации данных о хозяйственной жизни организации, выполняя процедуры бухгалтерского учета на практических занятиях. <p>Владение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа данных на основе бухгалтерской отчетности предприятий и организаций; - умениями использовать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в регистрах бухгалтерского учета и отчетности организаций различных форм собственности
ПК 12.2	<p>Знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> - критериев выбора управленческих решений на основе критериев социально-экономической эффективности; - правил и процедур выбора управленческих решений. <p>Умение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять выбор управленческого решения на основе критериев социально-экономической эффективности в зависимости от задачи профессиональной деятельности; - обосновывать выбор управленческих решений на основе критериев социально-экономической эффективности. <p>Владение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экономическими знаниями для выбора эффективных организационно-управленческих решений; - навыками обоснования выбора оптимальных организационно-управленческих решений в конкретной ситуации
ДПК-4.3.2	<p>Знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специфики принятия управленческих решений при формировании новой организационной структуры компании с целью повышения эффективности ее деятельности; - методики оптимизации организационной структуры компании с целью повышения эффективности ее деятельности. <p>Умение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формировать систему показателей деятельности предприятия, отражающих эффективность организационной структуры компании; - определять эффективность организационной структуры компании. <p>Владение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками расчета данных, необходимых для оценки эффективности организационной структуры компании и её оптимизации; - навыками принятия управленческих решений в процессе формирования и оптимизации организационной структуры компании

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

2.1. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.ДВ.05.02 «Моделирование бизнес-процессов и реинжиниринг» составляет 2 зачетные единицы (72 академических часа).

Дисциплина изучается в рамках следующих форм обучения:	
очной формы обучения:	на 2 курсе в 3 семестре; предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: 16 ч. лекций, 16 ч. практических занятий, 40 ч. самостоятельной работы студента;
очно-заочной формы обучения:	на 2 курсе в 3 семестре; предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: 16 ч. лекций, 16 ч. практических занятий, 40 ч. самостоятельной работы студента;
заочной формы обучения:	на 2 курсе в 3 семестре; предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: 6 ч. лекций, 6 ч. практических занятий, 56 ч. самостоятельной работы студента;

Форма промежуточной аттестации – зачет.

2.1. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.02 «Моделирование бизнес-процессов и реинжиниринг» относится к блоку дисциплин по выбору вариативной части учебного плана направления подготовки магистров 38.04.01 «Экономика» с направленностью подготовки «Корпоративная экономика».

В методологическом плане «Моделирование бизнес-процессов и реинжиниринг» опирается на минимально необходимый объем приобретенных знаний, умений и навыков, полученных в ходе освоения экономических дисциплин, пройденных (изученных) при получении предыдущего (высшего) образования, а также дисциплин Б1.В.02 «Социально-экономическая статистика», Б1.В.ДВ.01.01 «Корпоративная экономика», Б1.В.ДВ.01.02 «Экономика и управление предприятием», Б1.В.03 «Стратегический менеджмент», Б1.В.04 «Управление проектами».

Изучение данной дисциплины продолжает формирование профессиональных компетенций ПК-9 (способность анализировать и использовать различные источники информации для проведения экономических расчетов), ПК-12 (способность разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор на основе критериев социально-экономической эффективности) и ДПК ОС-4 (способен моделировать бизнес-процессы в компании, формировать оптимизировать её организационную структуру с целью повышения эффективности деятельности организации), необходимых для дальнейшего развития в дисциплинах Б1.В.ДВ.03.01 «Антикризисное управление» Б1.В.ДВ.03.02 «Управление рисками» Б1.В.07 «Финансовая диагностика и моделирование перспектив развития компании» Б2.В.03(Пд) «Преддипломная практика» Б3.Б.01(Д) «Подготовка и защита выпускной квалификационной работы».

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Распределение объема дисциплины (модуля) по разделам (темам), семестрам, видам учебной работы и формам контроля

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения, 3 семестр								
Тема 1	Бизнес-процессы в организации и необходимость их исследования	18	4		4	-	10	Т, О, ПОЗ
Тема 2	Моделирование сложных систем с использованием специализированных методологий	18	4		4	-	10	Т, О, ПОЗ
Тема 3	Моделирование сложных систем с использованием интегрированных методологий	18	4		4	-	10	Т, О, ПОЗ
Тема 4	Современные концепции повышения эффективности бизнес-процессов	18	4		4	-	10	Т, О, ПОЗ
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72	16	-	16	-	40	
Очно-заочная форма обучения, 3 семестр								
Тема 1	Бизнес-процессы в организации и необходимость их исследования	18	4		4	-	10	Т, О, ПОЗ
Тема 2	Моделирование сложных систем с использованием специализированных методологий	18	4		4	-	10	Т, О, ПОЗ
Тема 3	Моделирование сложных систем с использованием интегрированных методологий	18	4		4	-	10	Т, О, ПОЗ
Тема 4	Современные концепции повышения эффективности бизнес-процессов	18	4		4	-	10	Т, О, ПОЗ
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72	16	-	16	-	40	
Заочная форма обучения, 3 семестр								
Тема 1	Бизнес-процессы в организации и необходимость их исследования	18	2		-	-	16	Т, О, ПОЗ
Тема 2	Моделирование сложных систем с использованием	16	2		2	-	12	Т, О, ПОЗ

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успевае- мости*, промежу- точной аттестации
		Всего	Контактная работа обуча- ющихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	специализированных мето- дологий							
Тема 3	Моделирование сложных систем с использованием интегрированных мето- дологий	18	-		2	-	16	Т, О, ПОЗ
Тема 4	Современные концепции повышения эффективности бизнес-процессов	16	2		2	-	12	Т, О, ПОЗ
Промежуточная аттестация		4						Зачет
Всего:		72	6	-	6	-	56	

* – формы текущего контроля успеваемости на лабораторных работах (ЛР) и практических занятиях (ПЗ): опрос (О), тестирование (Т), практико-ориентированное задание (ПОЗ), задачи (Д), эссе (Э).

3.2. Наименование и содержание разделов (тем) дисциплины

№ темы	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Бизнес-процессы в организации и необходимость их исследования	Суть и содержание бизнес-исследований. Требования к системе управления как объекту исследования. Концепции исследования систем управления. Возможности и ограничения методов исследования управленческих проблем. Логический аппарат исследования организаций. Структура и последовательность исследования организаций
2	Моделирование сложных систем с использованием специализированных методологий	Сущность исследования систем управления моделированием. Основы моделирования систем. Методология структурного анализа и проектирования. Понятие и виды моделирования. Принципы системного подхода в моделировании сложных систем. Специализированные методологии моделирования. Средства поддержки методологий структурного анализа
3	Моделирование сложных систем с использованием интегрированных методологий	Процессная организация деятельности. Методология ARIS. Инструментальная система моделирования ARIS. Уровни исследования организации по методологии ARIS: организационный, функциональный, обрабатываемых данных, структура бизнес-процессов, продукты и услуги. Подуровни исследования организации по методологии ARIS: описание требований, описание спецификации, описание внедрения. Интегрированные методологии моделирования сложных систем.
4	Современные концепции повышения эффективности бизнес-процессов	Развитие взглядов на совершенствование бизнеса. Реинжиниринг бизнес-процессов. Основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов. Порядок проведения реинжиниринга бизнес-процессов. Моделирование экономического развития и роста организации.

4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

Б1.В.ДВ.05.02 «Моделирование бизнес-процессов и реинжиниринг»

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Текущий контроль является одним из составляющих оценки качества освоения образовательных программ, направленный на проверку знаний, умений и навыков обучающихся. Основными задачами текущего контроля успеваемости является повышение качества и прочности знаний студентов, приобретение и развитие навыков самостоятельной работы, а также повышение активности студентов на занятиях. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины. Текущий контроль представляет собой регулярно осуществляемую проверку усвоения учебного материала. Данная оценка предполагает систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения.

Оценка знаний, умений и навыков осуществляется на всех практических занятиях по всем формам обучения в соответствии с целями и задачами занятия. Текущий контроль знаний, умений и навыков осуществляется преподавателем по четырех-балльной шкале с выставлением оценки в журнале учета занятий.

Промежуточная аттестация представляет собой процедуру, проводимую с целью определения степени освоения обучающимися образовательной программы, в т.ч. отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины образовательной программы. Она проводится в формах, определенных учебным планом, и в порядке, установленном РАНХиГС.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Моделирование бизнес-процессов и реинжиниринг» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- устный опрос – заключается в осуществлении взаимодействия между преподавателем и учащимися, в ходе которого преподаватель получает от студентов ответы на заранее сформулированные вопросы по содержанию изученного материала;
- тестирование – учебная технология, позволяющая измерять знания, умения и навыки студентов, состоящая из тестовых заданий и формализованных процедур проведения, обработки и анализа результатов;
- практико-ориентированное задание – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения определенной проблемы, и, в том числе, предложить свои варианты ее решения;

Формы текущего контроля успеваемости по темам (разделам) дисциплины:

Тема и/ или раздел	Формы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Бизнес-процессы в организации и необходимость их исследования	Тестирование Опрос Практико-ориентированное задание

Тема 2. Моделирование сложных систем с использованием специализированных методологий	Тестирование Опрос Практико-ориентированное задание
Тема 3. Моделирование сложных систем с использованием интегрированных методологий	Тестирование Опрос Практико-ориентированное задание
Тема 4. Современные концепции повышения эффективности бизнес-процессов	Тестирование Опрос Практико-ориентированное задание

4.1.2. Промежуточная аттестация по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов и реинжиниринг» происходит в форме зачета.

Зачет проводится посредством устного опроса студента (диалога преподавателя со студентом), цель которого заключается в выявлении индивидуальных достижений студента по освоению основных положений дисциплины в объеме требований учебной программы.

Процедура проведения зачета предусматривает получение студентом билета (включающего 1 вопрос и 1 практико-ориентированное задание), его подготовку в течение 20-25 минут, в процессе которой студент может составить конспект ответа на вопросы, содержащиеся в билете. После подготовки студент отвечает на вопросы, сформулированные в билете, а также по мере необходимости на дополнительные вопросы.

Аттестация производится в соответствии со шкалой оценивания результатов обучения (пункт 4.3 настоящей рабочей программы).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.2.1. Средства оценивания результатов текущего контроля

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине «Моделирование бизнес-процессов и реинжиниринг» осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- устный опрос (в рамках практических занятий);
- выполнение практических заданий (решения задач, практико-ориентированных заданий);
- тестирование (форма задания из 10 вопросов с выбором одного правильного ответа (один вопрос и четыре-шесть вариантов ответов, из которых необходимо выбрать один) или несколько правильных ответов);
- задачи - выполнение учащимися действий или мыслительных операций, направленных на достижение цели, заданной в рамках задачи;

Устный опрос.

Устные собеседования проводятся во время практических занятий. Тематика обсуждаемых вопросов собеседования не должна выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Обсуждение дискуссионных вопросов следует строить так,

чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала. При оценке устного собеседования анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на нормативные документы.

Практико-ориентированные задания.

Основной целью практико-ориентированных заданий является контроль степени усвоения пройденного материала и рассмотрение наиболее сложных вопросов в рамках темы практического занятия. Практико-ориентированные задания выполняются в форме решения практических задач и разбора практических ситуаций.

В случае возникновения затруднений в ходе выполнения практического задания определяется технология решения задачи и обсуждаются наиболее спорные вопросы практической ситуации. При оценке решения практических задач производится анализ логичности решения и правильности ответа, знания технологии решения. При оценке разбора практических ситуаций производится анализ логичности разбора ситуации, правильности и подробности аргументации ее решения.

Тестирование

Данные испытания предполагают на основе оценки уровня знаний, умений и навыков, полученных обучающимися в течение семестра и соответствие приобретенных личностных и профессиональных качеств студента целевым установкам дисциплины. В соответствии с календарным планом дисциплины (пункт 3.1) осуществляется тестирование по темам изучаемой дисциплины, которые проводятся в часы практических занятий, в письменной форме.

Тесты составлены с учетом лекционных материалов по каждой теме дисциплины. По каждому текущему контролю имеются 3 варианта заданий, каждое из которых включает 10 вопросов.

Цель – проверка знаний фактического материала и умений, сформированных у студентов во время практических занятий и самостоятельной работы.

Тест выполняется на индивидуальных бланках, выдаваемых преподавателем, и сдается ему на проверку. После проверки теста оглашается ее результат.

4.2.2 Шкалы оценивания результатов текущего контроля

Шкала оценивания результатов устных опросов на практических занятиях

Обозначения		Формулировка требований к степени освоения дисциплины
Цифр.	Оценка	
2	Неуд.	Студент показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускаются грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом
3	Удовл.	Студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в фор-

		мулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуются уточняющие вопросы
4	Хор.	Студент показывает глубокие знания материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В то же время при ответе допускает несущественные погрешности
5	Отл.	Студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

Шкала оценивания результатов практико-ориентированных заданий (решения практических задач, разбора практических ситуаций) на практических занятиях

Обозначения		Формулировка требований к степени освоения дисциплины
Цифр.	Оценка	
2	Неуд.	Студент неправильно решает практическую задачу, не делает выводов по ее результатам, не может объяснить технологию ее решения, показывает полное незнание теоретических аспектов, на дополнительные, уточняющие вопросы не отвечает.
3	Удовл.	Студент допускает несколько незначительных ошибок в решении практической задачи, делает неполные выводы по ее результатам либо недостаточно аргументирует свое решение; отвечает на вопрос о технологии ее решения, но при ответе допускает неточности, что требует дополнительных вопросов.
4	Хор.	Студент логично и правильно решает практическую задачу, делает грамотные выводы по ее результатам, отвечает на вопрос о технологии ее решения, достаточно аргументирует свое решение, но при ответе допускает погрешности.
5	Отл.	Студент логично и правильно решает практическую задачу, делает грамотные выводы по ее результатам, полно отвечает на вопрос о технологии ее решения, подробно аргументирует свое мнение со ссылками на норму закона, показывает хорошее знание теоретических аспектов.

Шкала оценивания результатов тестирования на практических занятиях

Обозначения		Формулировка требований к степени освоения дисциплины
Цифр.	Оценка	
2	Неуд.	Менее 50% правильных ответов
3	Удовл.	50 – 64% правильных ответов
4	Хор.	65 – 84% правильных ответов
5	Отл.	85 – 100% правильных ответов

4.2.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Типовые оценочные средства по теме 1 «Бизнес-процессы в организации и необходимость их исследования»:

Устный опрос:

1. Суть и содержание бизнес-исследований.

2. Требования к системе управления как объекту исследования.
3. Концепции исследования систем управления.
4. Возможности и ограничения методов исследования управленческих проблем.
5. Логический аппарат исследования организаций.
6. Структура и последовательность исследования организаций

Тестирование

1. В чем заключается особенность современной науки?
А) дифференцируемость
Б) применение математических моделей
В) постановка неразрешимых задач
2. Кто являлся основоположником теории систем?
А) Л. фон Берталанфи
Б) У.Эшби
В) М.Мессарович
3. Что такое подсистема?
А) неделимая часть системы, обладающая самостоятельностью по отношению к данной системе;
Б) крупный компонент системы, но в то же время более детальный, чем система в целом;
В) совокупность зависимостей свойств одного элемента от свойств других элементов системы;
4. Как называется определение системы через ее свойства, внешние проявления?
А) конструктивное
Б) математическое
В) дескриптивное
5. О чем идет речь: «Это неделимая часть системы, обладающая самостоятельностью по отношению к данной системе»?
А) подсистема
Б) элемент
В) связь
6. Какие выделяют виды связей в системе, классифицирующихся по месту приложения?
А) сильные и слабые
Б) прямые и обратные
В) внутренние и внешние
7. Какое из понятий не относится к тем, которые характеризуют функционирование системы?
А) состояние
Б) движение
В) подсистема
8. Критериями какого процесса (состояния) в жизни системы являются увеличение порядка системы, рост организованности, увеличение информации, снижение энтропии?
А) развитие
Б) равновесие
В) упадок

9. К какому классу систем по обусловленности действия относится ЭВМ?

- А) детерминированная
- Б) стохастическая
- В) динамическая

10. Какой постулат принципа функционирования систем гласит: «анализ и синтез сложной системы осуществляется путем расчленения ее на подсистемы, располагаемые по уровням»?

- А) постулат целостности
- Б) постулат автономности
- В) постулат декомпозиции

Практико-ориентированные задания.

Задание 1.

В промышленной компании трудится около 400 сотрудников. Здесь реализуется проект по совершенствованию, связанный с процессом закупки и его связью с более общими логистическими процессами. Было решено создать команду совершенствования для реализации этого проекта. В команду включили менеджера по закупкам, менеджера по логистике и менеджера по производственному планированию. Кроме того, в состав команды был включен внешний консультант. Такой состав имел ряд негативных последствий:

- Эти три человека постоянно находились в командировках, постоянно были заняты текущими делами. Поэтому было трудно проводить совещания команды, трудно выполнять решения, принятые на этих совещаниях.
- То, что люди занимали достаточно высокие посты в иерархии организации, означало, что они были не в состоянии участвовать в оперативной работе проекта. Поэтому представление о происходящем было у них поверхностным. Это затрудняло подробное документирование процесса, мешало выработке новых предложений по совершенствованию.
- Каждый из членов команды нес большую ответственность в рамках своей основной деятельности, он в первую очередь отвечал за ее показатели. Поэтому им было трудно согласиться с наличием у них в подразделениях недостатков и проблем. Неудивительно, что только очень немногие конструктивные предложения нашли поддержку в такой команде.

Вопросы:

1. Оцените негативные последствия описанных явлений
2. Предложите варианты управленческих решений по ликвидации этих последствий
3. Предложите управленческие решения, которые нужно было принять по недопущению сложившейся ситуации

Типовые оценочные средства по теме 2 «Моделирование сложных систем с использованием специализированных методологий»

Устный опрос:

1. Сущность исследования систем управления моделированием.
2. Основы моделирования систем.
3. Методология структурного анализа и проектирования.
4. Понятие и виды моделирования.
5. Принципы системного подхода в моделировании сложных систем.
6. Специализированные методологии моделирования.
7. Средства поддержки методологий структурного анализа

Тестирование

1. Как называется закономерность, проявляющаяся в системе при возникновении, появлении у нее новых свойств, отсутствующих у элементов?
А) закономерность аддитивности
Б) закономерность эмерджентности (целостности)
В) закономерность иерархичности
2. Как называется вид представления структур, позволяющий провести декомпозицию системы во времени?
А) иерархическая структура
Б) сетевая структура
В) матричная структура
3. На какие типы подразделяются системы по изменчивости свойств?
А) постоянные и временные
Б) статические и динамические
В) детерминированные и стохастические
4. Какой подход к исследованию систем рассматривает функционирование системы как непрерывное выполнение комплекса определенных взаимосвязанных между собой видов деятельности, процессов, работ?
А) процессный
Б) функциональный
В) ситуационный
5. Что понимается под «моделями» систем?
А) описание структуры и закономерностей функционирования системы;
Б) составление «дерева» целей системы;
В) мысленные или материальные системы, замещающие объект познания и служащие источником новой информации и знаний о нем;
6. Что представляет собой проблема в системе?
А) направление исследования системы;
Б) совокупность информации о состоянии системы;
В) несоответствие желаемого действительному; противоречие, требующее разрешения.
7. Какой из методов не относится согласно «спектру» методов исследования систем к методам, активизирующим опыт и интуицию специалистов?
А) метод «мозгового штурма»
Б) статистический метод
В) метод «сценариев»
8. Какая группа методов относится к методам формализованного представления систем?
А) аналитические методы
Б) методы типа «сценарий»
В) методы экспертных оценок
9. Какие типы представления систем используют достижения булевой алгебры?
А) семиотические
Б) логические

В) лингвистические

10. Для какого метода справедлива характеристика: «главное – не качество идей, а их количество?»

- А) метод «Балинтова сессия»
- Б) метод ролей
- В) метод «мозгового штурма»

11. Как называются цели первого уровня согласно методу «дерева» целей, если считать, что верхний уровень (одна цель) – это нулевой уровень?

- А) генеральные
- Б) главные
- В) дополнительные

12. Какое из правил построения «дерева» целей является неверным?

- А) каждая цель при декомпозиции расчленяется не менее чем на две цели
- Б) каждая цель должна быть субординационная к другим
- В) «дерево» целей может содержать изолированные вершины

13. Основная идея какого подхода (метода) определяется следующим: «...систематически находить наибольшее число, а в пределе все возможные варианты решения поставленной проблемы или реализации системы путем комбинирования основных (выявленных исследователем) структурных элементов системы или их признаков?»

- А) морфологического подхода
- Б) метода организации сложных экспертиз
- В) статистических методов

Практико-ориентированное задание

Задание 1. Карта процесса

Этот тип схемы предназначен для бизнес-процессов. Главные шаги процессов, подлежащие улучшению, наносятся на схему. На каждом шаге процесса возникают проблемы, приводящие в итоге к снижению уровня показателей организации. Для каждого шага составляется отдельная диаграмма причин и результатов типа «рыбий скелет», которая выявляет все возможные причины снижения уровня показателей на этом шаге. После составления отдельных диаграмм причин и результатов для каждого проблемного шага процесса проводится их совместный анализ. Идентифицируются причины, имеющие наибольшую важность. Для этих причин отыскиваются решения, которые могут уменьшить их негативное влияние на суммарный уровень показателей процесса.

Производитель насосов часто допускает дефекты в партиях насосов, поставляемых потребителю. Тщательная инспекция показала, что эти дефекты обусловлены неточностью размеров двух валов, которые входят в конструкцию насоса. Была организована группа, в которую вошли конструкторы, менеджер по производству, менеджер участка, на котором вытачивались валы, и несколько токарей. Была поставлена цель: найти и устранить причины возникшей проблемы.

1. Постройте результирующую диаграмму причин и результатов для организации.
2. Сделайте выводы по совершенствованию бизнес-процессов на основе данной диаграммы

Типовые оценочные средства по теме 3 «Моделирование сложных систем с использованием интегрированных методологий»:

Устный опрос:

1. Процессная организация деятельности.
2. Методология ARIS.

3. Инструментальная система моделирования ARIS.
4. Уровни исследования организации по методологии ARIS: организационный, функциональный, обрабатываемых данных, структура бизнес-процессов, продукты и услуги.
5. Подуровни исследования организации по методологии ARIS: описание требований, описание спецификации, описание внедрения.
6. Интегрированные методологии моделирования сложных систем.

Тестирование

- 1) Объектом информационного анализа организации является:
 - a) Информационные потоки и массивы данных
 - b) Методы и средства передачи данных
 - c) Методы обработки и хранения информации
 - d) Верно все вышеперечисленное
- 2) Объектом инновационного подхода к исследованию организаций является:
 - a) Процесс разработки и внедрения инноваций в организации
 - b) Учёт всех современных методов анализа при исследовании организации
 - c) Изобретение новых методов исследования организаций
 - d) Верно все вышеперечисленное
- 3) Понятия «Исследование» и «Анализ»:
 - a) Абсолютно синонимичны
 - b) Термин «Исследование» - это русский перевод термина «Анализ»
 - c) Анализ является одним из методов исследования
 - d) Исследование является одним из методов анализа
- 4) Бизнес-процесс – это:
 - a) Процесс создания бизнеса и его развития на раннем этапе
 - b) Совокупность взаимосвязанных действий по достижению определенного результата в организациях
 - c) Одна из функций менеджмента
 - d) Метод моделирования в организациях
- 5) Управляющий бизнес-процесс из перечисленных:
 - a) Стратегический менеджмент
 - b) Управление персоналом
 - c) Производство
 - d) Бухгалтерский управленческий учет
- 6) К операционным (основным) бизнес-процессам НЕ относится:
 - a) Снабжение
 - b) Производство
 - c) Сбыт
 - d) Бухгалтерский учет
- 7) Поддерживающим бизнес-процессом в организации является:
 - a) Корпоративный менеджмент
 - b) Подбор персонала
 - c) Производство
 - d) Снабжение
- 8) Процесс декомпозиции бизнес-процессов заключается в:
 - a) Анализе взаимосвязей бизнес-процессов
 - b) Определении приоритетных бизнес-процессов
 - c) Делении бизнес-процессов на подпроцессы, процедуры, задачи
 - d) Реинжиниринге бизнес-процессов
- 9) Блок-схема бизнес-процессов – это:
 - a) Графическое описание связей или последовательности бизнес-процессов

- b) Ранжирование бизнес-процессов в порядке возрастания их трудоёмкости
 - c) Блокирование результатов отдельных бизнес-процессов
 - d) Схема реинжиниринга бизнес-процесса
- 10) Реинжиниринг бизнес-процессов – это:
- a) Анализ взаимосвязей бизнес-процессов
 - b) Определение приоритетных бизнес-процессов
 - c) Деление бизнес-процессов на подпроцессы, процедуры, задачи
 - d) Радикальное перепроектирование бизнес-процессов
- 11) Модель в научном смысле – это:
- a) Научное описание и анализ реального объекта
 - b) Представление организации по аналогии с живым организмом
 - c) Способ замещения реального объекта в процессе исследования
 - d) Совокупность взаимосвязанных действий по достижению определенного результата в организациях
- 12) Модели обычно используют в случае:
- a) Когда реальный объект действительности слишком большой
 - b) Когда реальный процесс действительности слишком долговременен
 - c) Когда реальный эксперимент слишком опасен
 - d) Верно все вышеперечисленное
- 13) Процесс моделирования в широком смысле – это:
- a) Процесс перехода из реальной области в виртуальную посредством модели
 - b) Совокупность взаимосвязанных действий по достижению определенного результата в организациях
 - c) Деление бизнес-процессов на подпроцессы, процедуры, задачи
 - d) Графическое описание связей или последовательности бизнес-процессов
- 14) Этапом процесса моделирования НЕ является:
- a) Формализация
 - b) Декомпозиция
 - c) Организация
 - d) Верно все вышеперечисленное
- 15) Формализация в моделировании заключается в:
- a) Анализе результатов моделирования и их переносе на объект действительности
 - b) Изменении параметров полученной модели
 - c) Сборе релевантной информации об объекте действительности, ее анализ и установление взаимосвязей между элементами
 - d) Верно все вышеперечисленное
- 16) Интерпретация в моделировании заключается в:
- a) Анализе результатов моделирования и их переносе на объект действительности
 - b) Изменении параметров полученной модели
 - c) Сборе релевантной информации об объекте действительности, ее анализ и установление взаимосвязей между элементами
 - d) Верно все вышеперечисленное

Практико-ориентированные задания.

Задание 1.

Организация занимается оптовой торговлей горбушей ПБГ. В штате генеральный директор с окладом 25 000 руб. в месяц, главный бухгалтер с окладом 20 000 рублей в месяц и три продавца, заработная плата которых состоит из оклада в размере 8 000 рублей в месяц и премиальной части в размере 3000 рублей с каждой проданной тонны рыбы. Аренда офиса составляет 27 000 рублей в месяц. Организация арендует место на складе за 30 000 рублей в месяц. При этом стоимость погрузо-разгрузочных работ (ПРР) составляет 1000 рублей за тонну (выплачивается грузчикам при

разгрузке продукции на склад или погрузке/отгрузке в транспорт покупателей). Стоимость 1 кг рыбы с доставкой на склад (без ПРР) составляет 100 рублей. При этом установленная рыночным способом цена продажи 1 кг рыбы составляет 115 рублей. Определите минимальный объем продаж в месяц, чтобы организация не несла убытков (в натуральном и денежном выражениях).

Задание 2.

Организация занимается оптовой торговлей камбалой б/б н/р М. В штате генеральный директор с окладом 25 000 руб. в месяц, главный бухгалтер с окладом 20 000 рублей в месяц и три продавца, заработная плата которых состоит из оклада в размере 8 000 рублей в месяц и премиальной части в размере 2500 рублей с каждой проданной тонны рыбы. Аренда офиса составляет 27 000 рублей в месяц. Организация арендует место на складе за 30 000 рублей в месяц. При этом стоимость погрузо-разгрузочных работ (ПРР) составляет 1000 рублей за тонну (выплачивается грузчикам при разгрузке продукции на склад или погрузке/отгрузке в транспорт покупателей). Стоимость 1 кг рыбы с доставкой на склад (без ПРР) составляет 54,5 рубля. При этом установленная рыночным способом цена продажи 1 кг рыбы составляет 64 рубля. Определите минимальный объем продаж в месяц, чтобы организация не несла убытков (в натуральном и денежном выражениях).

Задание 3.

Организация занимается перепродажей туристических путевок в санаторий «Подмосковье» Домодедовского района. Аренда офиса составляет 40 000 рублей в месяц. При этом в штате организации генеральный директор, выполняющий также функции бухгалтера, с месячным окладом 20 000 рублей и специалист, оформляющий путевки, с окладом 15 000 рублей в месяц. Стоимость путевки непосредственно в санатории составляет 25 000 рублей. При этом объем путевок, выделенных санаторием для организации в месяц (заезд) составляет 50 штук. Компания ориентируется на корпоративных клиентов, поэтому ежемесячно реализует полный объем путевок, выделенных для нее санаторием. С помощью метода безубыточности определите минимальную цену путевки, реализуемой организацией.

Задание 4.

Организация занимается перепродажей театральных билетов. Аренда офиса составляет 17 000 рублей в месяц. При этом в штате организации генеральный директор, выполняющий также функции бухгалтера, с месячным окладом 20 000 рублей и специалист по IT, занимающийся поддержкой сайта, с окладом 15 000 рублей в месяц. Стоимость билета непосредственно в кассе театра составляет 500 рублей. Наценка составляет 20% с каждого билета. Определите минимальный объем продаж билетов в месяц, чтобы организация не несла убытков (в натуральном и денежном выражениях).

Типовые оценочные средства по теме 4 «Современные концепции повышения эффективности бизнес-процессов»:

Устный опрос:

1. Развитие взглядов на совершенствование бизнеса.
2. Реинжиниринг бизнес-процессов.
3. Основные этапы реинжиниринга бизнес-процессов.
4. Порядок проведения реинжиниринга бизнес-процессов.
5. Моделирование экономического развития и роста организации.

Тестирование

- 1) Эффективность бизнес-процесса понимается как:
 - a) Конечный результат бизнес-процесса
 - b) Денежные средства, полученные в результате бизнес-процесса
 - c) Минимальные затраты на функционирование бизнес-процесса
 - d) Соотношение результатов бизнес-процесса и затрат на его реализацию

- 2) Под технологией моделирования понимают:
- a) Определенную последовательность действий, направленных на достижение конкретного результата
 - b) Совокупность методов и приемов формализации и интерпретации
 - c) Инструменты разработки модели после этапа формализации

Инструменты разработки модели перед этапом интерпретации

- 3) Процесс декомпозиции бизнес-процессов заключается в:
- a) Анализе взаимосвязей бизнес-процессов
 - b) Определении приоритетных бизнес-процессов
 - c) Делении бизнес-процессов на подпроцессы, процедуры, задачи
 - d) Реинжиниринге бизнес-процессов
- 4) Блок-схема бизнес-процессов – это:
- a) Графическое описание связей или последовательности бизнес-процессов
 - b) Ранжирование бизнес-процессов в порядке возрастания их трудоёмкости
 - c) Блокирование результатов отдельных бизнес-процессов
 - d) Схема реинжиниринга бизнес-процесса
- 5) Реинжиниринг бизнес-процессов – это:
- a) Анализ взаимосвязей бизнес-процессов
 - b) Определение приоритетных бизнес-процессов
 - c) Деление бизнес-процессов на подпроцессы, процедуры, задачи
 - d) Радикальное перепроектирование бизнес-процессов
- 6) На какие 2 класса первоначально ранжируют проблемы?
- A) большие и маленькие
 - B) простые и сложные
 - C) тяжелые и легкие
- 7) Что производит компания?
- A) материальные блага
 - B) ценность и стоимость
 - C) оказывает услуги
- 8) Какой вход у бизнес-процесса технологического присоединения?
- A) заявки, поступающие от потребителей
 - B) договора
 - C) обработанные заявки
- 9) Что является выходом из бизнес-процесса технологического присоединения?
- A) поступающие заявки
 - B) возвраты, отклоненные заявки
 - C) обработанные заявки
- 10) Как выглядит цепочка создания ценности процесса технологического присоединения?
- A) принять заявку, заключить договор, определить условия присоединения, исполнить обязательства, выдать акт о технологическом присоединении
 - B) принять заявку, определить условия присоединения, заключить договор, исполнить обязательства, выдать акт о технологическом присоединении
 - C) определить условия присоединения, заключить договор, принять заявку, исполнить обязательства, выдать акт о технологическом присоединении

Практико-ориентированные задания.

Задание 1. Реинжиниринг бизнес-процессов компьютерной фирмы

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. В принципе 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, то есть один заказ в час. Крупные заказы от корпоративных заказчиков (в среднем по 10 компьютеров) принимаются один 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 корпоративных заказчиков один из пяти заказов отвергается, один из пяти заказов откладывается. Принятые заказы включаются в план график сборки компьютеров. В случае отсутствия комплектующих деталей формируется заявка в отдел закупок на приобретение отсутствующих деталей. В отделе закупок заявки сводятся в заказы на закупку 3 раза в неделю и в течение каждого следующего дня выполняются закупки у поставщиков. Каждый компьютер собирается в среднем за два часа. Выполненный заказ выдается менеджером по работе с клиентами в среднем в течение полу- часа для частных лиц, в течение 1-го часа – для корпоративных клиентов. Доставка товара осуществляется самовывозом.

Требуется:

1. Сформулировать цель реинжиниринга бизнес-процессов.
2. Определить ключевые факторы успеха.
3. Выделить реорганизуемые бизнес-процессы.
4. Проранжировать бизнес-процессы по степени важности и степени влияния на эффективность деятельности фирмы

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов и реинжиниринг» служит для оценки работы студента в течение всего времени обучения по данной дисциплине.

Зачет проводится в конце третьего семестра обучения и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Пример типового билета к зачету

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Кафедра Национальной экономики

Дисциплина «Моделирование бизнес-процессов и реинжиниринг»

Билет №1

1. Разработка модели типа черный ящик.
2. Организация занимается оптовой торговлей камбалой б/б н/р М. В штате генеральный директор с окладом 25 000 руб. в месяц, главный бухгалтер с окладом

20 000 рублей в месяц и три продавца, заработная плата которых состоит из оклада в размере 8 000 рублей в месяц и премиальной части в размере 2500 рублей с каждой проданной тонны рыбы. Аренда офиса составляет 27 000 рублей в месяц. Организация арендует место на складе за 30 000 рублей в месяц. При этом стоимость погрузо-разгрузочных работ (ПРР) составляет 1000 рублей за тонну (выплачивается грузчикам при разгрузке продукции на склад или погрузке/отгрузке в транспорт покупателей). Стоимость 1 кг рыбы с доставкой на склад (без ПРР) составляет 54,5 рубля. При этом установленная рыночным способом цена продажи 1 кг рыбы составляет 64 рубля. Определите минимальный объем продаж в месяц, чтобы организация не несла убытков (в натуральном и денежном выражениях).

Заведующий кафедрой

/Казарян М.А./

4.4. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения

Система оценки ответов на вопросы билетов

Компонент (фактор)	Вес фактора (макс. балл)	Критерии и шкала оценивания фактора
Устный ответ на вопрос	4	<p>4 балла:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дан полный, исчерпывающий, аргументированный ответ на экзаменационный вопрос и дополнительные вопросы. <p>3 балла:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дан недостаточно полный и исчерпывающий, и (или) недостаточно аргументированный ответ на экзаменационный вопрос и дополнительные вопросы, или имеются отдельные ошибки при ответе на вопрос. <p>1 балл:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дан неполный и (или) слабо аргументированный ответ, демонстрирующий общее представление и элементарное понимание существа поставленного вопроса и (или) понятийного аппарата. <p>0 баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при незнании и непонимании студентом существа экзаменационных вопросов.
Решение задачи	6	<p>6 балла:</p> <ul style="list-style-type: none"> - задача решена верно, приводится ход решения задачи. <p>5 балла:</p> <ul style="list-style-type: none"> - задача решена верно, однако приводится неполный ход решения задачи.

		3 балла: - задача решена неверно, однако приводится ход решения задачи с наличием негрубых ошибок 1 балл: - задача решена неверно, однако приводится ход решения задачи с грубыми ошибками. 0 баллов: - задача не решена, ход решения задачи не приводится
Максимальное количество баллов	10	

Общая оценка результатов зачета осуществляется по 10-балльной шкале с последующим переводом ее в 2-балльную шкалу.

Перевод 10-балльной шкалы в 2-балльную шкалу

10-балльная шкала	2-балльная шкала
5-10 баллов	Оценка «зачтено»
Менее 5 баллов	Оценка «незачтено»

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации (теоретическая часть):

- 1) Проблемы организации научных исследований.
- 2) Научная полемика в исследовании систем управления (СУ).
- 3) Понятие исследования и его характеристика.
- 4) Параметрический вид исследования.
- 5) Методологические подходы в исследовании.
- 6) Дедукция и индукция в исследовании.
- 7) Эмпирические методы исследования.
- 8) Законы мышления, природы и мышление в системе управления.
- 9) Логико-интуитивные методы исследования.
- 10) Интуиция, здравый смысл и логика в исследовании.
- 11) Социально-экономические исследования.
- 12) Специфические методы исследования.
- 13) Этапы исследования и их содержание.
- 14) Факторный анализ в исследовании.
- 15) Планирование в исследовании.
- 16) Аргументация и прогнозирование в исследовании.
- 17) Методы исследования систем управления, их дифференциация.
- 18) Диагностика систем управления.
- 19) Оценка эффективности результатов исследования.
- 20) Комплексно-комбинированные исследования.
- 21) Разработка модели типа черный ящик.
- 22) Статические регрессионные модели.
- 23) Задача синтеза.
- 24) Задача прогноза.

- 25) Динамические регрессионные модели. Задача синтеза. Задача прогноза.
- 26) Логические модели и модели представления функций.
- 27) Моделирование систем с распределенными параметрами. Управление системой с распределенными параметрами.
- 28) Датчики и генераторы случайных величин. Моделирование систем с вероятностным исходом.
- 29) Моделирование случайных событий и законов распределения. Моделирование процесса производства.
- 30) Моделирование производственных и экономических систем.
- 31) Моделирование схем расчета надежности систем.
- 32) Моделирование системы массового обслуживания. Расчет статистических характеристик.
- 33) Моделирование марковской цепи. Моделирование игр.
- 34) Неформальный синтез моделей. Экспертиза.
- 35) Инструментальные системы моделирования. Проект. Информационные и функциональные модели.
- 36) Инструментальные системы моделирования. Постановка вычислительного эксперимента.
- 37) Инструментальные системы моделирования. Проектирование интерфейса.

Примеры задач для подготовки к промежуточной аттестации (практическая часть):

Задание 1.

В промышленной компании трудится около 400 сотрудников. Здесь реализуется проект по совершенствованию, связанный с процессом закупки и его связью с более общими логистическими процессами. Было решено создать команду совершенствования для реализации этого проекта. В команду включили менеджера по закупкам, менеджера по логистике и менеджера по производственному планированию. Кроме того, в состав команды был включен внешний консультант. Такой состав имел ряд негативных последствий:

- Эти три человека постоянно находились в командировках, постоянно были заняты текущими делами. Поэтому было трудно проводить совещания команды, трудно выполнять решения, принятые на этих совещаниях.
- То, что люди занимали достаточно высокие посты в иерархии организации, означало, что они были не в состоянии участвовать в оперативной работе проекта. Поэтому представление о происходящем было у них поверхностным. Это затрудняло подробное документирование процесса, мешало выработке новых предложений по совершенствованию.
- Каждый из членов команды нес большую ответственность в рамках своей основной деятельности, он в первую очередь отвечал за ее показатели. Поэтому им было трудно согласиться с наличием у них в подразделениях недостатков и проблем. Неудивительно, что только очень немногие конструктивные предложения нашли поддержку в такой команде.

Вопросы:

1. Оцените негативные последствия описанных явлений
2. Предложите варианты управленческих решений по ликвидации этих последствий
3. Предложите управленческие решения, которые нужно было принять по недопущению сложившейся ситуации

Задание 2. Карта процесса

Этот тип схемы предназначен для бизнес-процессов. Главные шаги процессов, подлежащие улучшению, наносятся на схему. На каждом шаге процесса возникают проблемы, приводящие в итоге к снижению уровня показателей организации. Для каждого шага составляется отдельная диаграмма причин и результатов типа «рыбий скелет», которая выявляет все возможные причины снижения уровня показателей на этом шаге. После составления от-

дельных диаграмм причин и результатов для каждого проблемного шага процесса проводится их совместный анализ. Идентифицируются причины, имеющие наибольшую важность. Для этих причин отыскиваются решения, которые могут уменьшить их негативное влияние на суммарный уровень показателей процесса.

Производитель насосов часто допускает дефекты в партиях насосов, поставляемых потребителю. Тщательная инспекция показала, что эти дефекты обусловлены неточностью размеров двух валов, которые входят в конструкцию насоса. Была организована группа, в которую вошли конструкторы, менеджер по производству, менеджер участка, на котором вытачивались валы, и несколько токарей. Была поставлена цель: найти и устранить причины возникшей проблемы.

1. Постройте результирующую диаграмму причин и результатов для организации.

2. Сделайте выводы по совершенствованию бизнес-процессов на основе данной диаграммы

Задание 3.

Организация занимается оптовой торговлей горбушей ПБГ. В штате генеральный директор с окладом 25 000 руб. в месяц, главный бухгалтер с окладом 20 000 рублей в месяц и три продавца, заработная плата которых состоит из оклада в размере 8 000 рублей в месяц и премиальной части в размере 3000 рублей с каждой проданной тонны рыбы. Аренда офиса составляет 27 000 рублей в месяц. Организация арендует место на складе за 30 000 рублей в месяц. При этом стоимость погрузо-разгрузочных работ (ПРР) составляет 1000 рублей за тонну (выплачивается грузчикам при разгрузке продукции на склад или погрузке/отгрузке в транспорт покупателей). Стоимость 1 кг рыбы с доставкой на склад (без ПРР) составляет 100 рублей. При этом установленная рыночным способом цена продажи 1 кг рыбы составляет 115 рублей. Определите минимальный объем продаж в месяц, чтобы организация не несла убытков (в натуральном и денежном выражениях).

Задание 4.

Организация занимается оптовой торговлей треской б/г 700+. В штате генеральный директор с окладом 25 000 руб. в месяц, главный бухгалтер с окладом 20 000 рублей в месяц и три продавца, заработная плата которых состоит из оклада в размере 8 000 рублей в месяц и премиальной части в размере 1000 рублей с каждой проданной тонны рыбы. Аренда офиса составляет 27 000 рублей в месяц. Организация арендует место на складе за 30 000 рублей в месяц. При этом стоимость погрузо-разгрузочных работ (ПРР) составляет 1000 рублей за тонну (выплачивается грузчикам при разгрузке продукции на склад или погрузке/отгрузке в транспорт покупателей). Стоимость 1 кг рыбы с доставкой на склад (без ПРР) составляет 87 рублей. При этом установленная рыночным способом цена продажи 1 кг рыбы составляет 95 рублей. Определите минимальный объем продаж в месяц, чтобы организация не несла убытков (в натуральном и денежном выражениях).

Задание 5.

Организация занимается оптовой торговлей минтаем б/г 25+. В штате генеральный директор с окладом 25 000 руб. в месяц, главный бухгалтер с окладом 20 000 рублей в месяц и три продавца, заработная плата которых состоит из оклада в размере 8 000 рублей в месяц и премиальной части в размере 500 рублей с каждой проданной тонны рыбы. Аренда офиса составляет 27 000 рублей в месяц. Организация арендует место на складе за 30 000 рублей в месяц. При этом стоимость погрузо-разгрузочных работ (ПРР) составляет 1000 рублей за тонну (выплачивается грузчикам при разгрузке продукции на склад или погрузке/отгрузке в транспорт покупателей). Стоимость 1 кг рыбы с доставкой на склад (без ПРР) составляет 52,5 рублей. При этом установленная рыночным способом цена продажи 1 кг рыбы составляет 59 рублей. Определите минимальный объем продаж в месяц, чтобы организация не несла убытков (в натуральном и денежном выражениях).

Задание 6.

Организация занимается оптовой торговлей путассу с/м. В штате генеральный директор с окладом 25 000 руб. в месяц, главный бухгалтер с окладом 20 000 рублей в месяц и три продавца, заработная плата которых состоит из оклада в размере 8 000 рублей в месяц и премиальной части в размере 1500 рублей с каждой проданной тонны рыбы. Аренда офиса составляет 27 000 рублей в

месяц. Организация арендует место на складе за 30 000 рублей в месяц. При этом стоимость погрузо-разгрузочных работ (ПРР) составляет 1000 рублей за тонну (выплачивается грузчикам при разгрузке продукции на склад или погрузке/отгрузке в транспорт покупателей). Стоимость 1 кг рыбы с доставкой на склад (без ПРР) составляет 31,5 рублей. При этом установленная рыночным способом цена продажи 1 кг рыбы составляет 40 рублей. Определите минимальный объем продаж в месяц, чтобы организация не несла убытков (в натуральном и денежном выражениях).

Задание 7.

Организация занимается оптовой торговлей кижучем 1+. В штате генеральный директор с окладом 25 000 руб. в месяц, главный бухгалтер с окладом 20 000 рублей в месяц и три продавца, заработная плата которых состоит из оклада в размере 8 000 рублей в месяц и премиальной части в размере 5000 рублей с каждой проданной тонны рыбы. Аренда офиса составляет 27 000 рублей в месяц. Организация арендует место на складе за 30 000 рублей в месяц. При этом стоимость погрузо-разгрузочных работ (ПРР) составляет 1000 рублей за тонну (выплачивается грузчикам при разгрузке продукции на склад или погрузке/отгрузке в транспорт покупателей). Стоимость 1 кг рыбы с доставкой на склад (без ПРР) составляет 103 рубля. При этом установленная рыночным способом цена продажи 1 кг рыбы составляет 125 рублей. Определите минимальный объем продаж в месяц, чтобы организация не несла убытков (в натуральном и денежном выражениях).

Задание 8.

Организация занимается оптовой торговлей камбалой б/б н/р М. В штате генеральный директор с окладом 25 000 руб. в месяц, главный бухгалтер с окладом 20 000 рублей в месяц и три продавца, заработная плата которых состоит из оклада в размере 8 000 рублей в месяц и премиальной части в размере 2500 рублей с каждой проданной тонны рыбы. Аренда офиса составляет 27 000 рублей в месяц. Организация арендует место на складе за 30 000 рублей в месяц. При этом стоимость погрузо-разгрузочных работ (ПРР) составляет 1000 рублей за тонну (выплачивается грузчикам при разгрузке продукции на склад или погрузке/отгрузке в транспорт покупателей). Стоимость 1 кг рыбы с доставкой на склад (без ПРР) составляет 54,5 рубля. При этом установленная рыночным способом цена продажи 1 кг рыбы составляет 64 рубля. Определите минимальный объем продаж в месяц, чтобы организация не несла убытков (в натуральном и денежном выражениях).

Задание 9.

Организация занимается перепродажей туристических путевок в санаторий «Подмосковье» Домодедовского района. Аренда офиса составляет 40 000 рублей в месяц. При этом в штате организации генеральный директор, выполняющий также функции бухгалтера, с месячным окладом 20 000 рублей и специалист, оформляющий путевки, с окладом 15 000 рублей в месяц. Стоимость путевки непосредственно в санатории составляет 25 000 рублей. При этом объем путевок, выделенных санаторием для организации в месяц (заезд) составляет 50 штук. Компания ориентируется на корпоративных клиентов, поэтому ежемесячно реализует полный объем путевок, выделенных для нее санаторием. С помощью метода безубыточности определите минимальную цену путевки, реализуемой организацией.

Задание 10.

Организация занимается перепродажей театральных билетов. Аренда офиса составляет 17 000 рублей в месяц. При этом в штате организации генеральный директор, выполняющий также функции бухгалтера, с месячным окладом 20 000 рублей и специалист по IT, занимающийся поддержкой сайта, с окладом 15 000 рублей в месяц. Стоимость билета непосредственно в кассе театра составляет 500 рублей. Наценка составляет 20% с каждого билета. Определите минимальный объем продаж билетов в месяц, чтобы организация не несла убытков (в натуральном и денежном выражениях).

Задание 11. Реинжиниринг бизнес-процессов компьютерной фирмы

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. В принципе 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, то есть один заказ в час. Крупные заказы от корпоративных заказчиков (в среднем по 10 компьютеров) принимаются один 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 корпоративных заказчиков один из пяти заказов отвергается, один из пяти заказов откладывается. Принятые заказы включаются в план график сборки компьютеров. В случае отсутствия комплектующих деталей формируется заявка в отдел закупок на приобретение отсутствующих деталей. В отделе закупок заявки сводятся в заказы на закупку 3 раза в неделю и в течение каждого следующего дня выполняются закупки у поставщиков. Каждый компьютер собирается в среднем за два часа. Выполненный заказ выдается менеджером по работе с клиентами в среднем в течение полу-часа для частных лиц, в течение 1-го часа – для корпоративных клиентов. Доставка товара осуществляется самовывозом.

Требуется:

1. Сформулировать цель реинжиниринга бизнес-процессов.
2. Определить ключевые факторы успеха.
3. Выделить реорганизуемые бизнес-процессы.
4. Проранжировать бизнес-процессы по степени важности и степени влияния на эффективность деятельности фирмы

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

Тестирование	
Процедура оценивания	Каждый учащийся самостоятельно отвечает на 20 тестовых вопросов. Время проведения тестирования – 30 минут. Проверка правильности ответов осуществляется преподавателем по ключу. Баллы, полученные студентом за решение каждого тестового задания, суммируются
Критерии оценивания	Критерием оценивания выполнения теста является количество правильных ответов на все вопросы теста. За каждый правильный ответ на отдельный тестовый вопрос учащийся получает 1 балл, при неверном ответе – 0 баллов
Шкала оценивания	«Отлично»: - 16-20 правильных ответов. «Хорошо»: - 13-15 правильных ответов. «Удовлетворительно»: - 10-12 правильных ответов. «Неудовлетворительно»: - менее 10 правильных ответов.
Устный опрос	

Процедура оценивания	<p>Метод применяется в форме фронтального опроса по вопросам, которые учащиеся получили при подготовке к практическому занятию. Студент получает задание готовиться по всем вопросам темы.</p> <p>В ходе самого опроса каждый студент отвечает на несколько вопросов, заданных преподавателем.</p> <p>Для оценивания умений обучающихся вопросы для ответов студентов формулируются преподавателем таким образом, чтобы оценить не только знание - репродукцию, но и знание – понимание.</p>
Критерии оценивания	<ul style="list-style-type: none"> - Полнота ответа на вопрос, знание терминологии; - способность аргументировать свой ответ; - способность раскрывать причинно-следственные связи между экономическими фактами, явлениями и процессами; - способность делать выводы
Шкала оценивания	<p>«Отлично»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент дает полные, исчерпывающие, аргументированные ответы на вопросы; способен полно раскрывать причинно-следственные связи между экономическими явлениями и процессами и делать обоснованные выводы. <p>«Хорошо»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент дает недостаточно полные и исчерпывающие, (или) недостаточно аргументированные ответы на вопросы; способен раскрывать причинно-следственные связи между экономическими явлениями и процессами, однако выводы не все носят аргументированный и доказательный характер. <p>«Удовлетворительно»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент дает неполные, слабо аргументированные ответы; не способен раскрыть причинно-следственные связи между экономическими явлениями и процессами и делать выводы. <p>«Неудовлетворительно»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент не знает и не понимает существа вопросов; не способен раскрыть причинно-следственные связи между экономическими явлениями и процессами и делать выводы.
Практико-ориентированное задание	
Показатели оценивания	<p>Умение применять полученные знания при решении сложной комплексной задачи.</p> <p>Умение использовать макроэкономические знания для анализа социально-значимых проблем и процессов, решения социальных и профессиональных задач.</p> <p>Навыки анализа конкретной ситуации, возникающей в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Навыки формулирования и аргументации выводов в результате анализа конкретной ситуации в сфере профессиональной деятельности.</p>

Процедура оценивания	Студент самостоятельно решает практико-ориентированное задание. Время решения – 20 минут. При ответе преподаватель задает дополнительные вопросы по проблеме, поставленной в задании
Критерии оценивания	<ul style="list-style-type: none"> - Наличие обоснованного и аргументированного ответа. - Теоретическое обоснование ответа. - Владение категориальным аппаратом макроэкономики на уровне понимания и свободного воспроизведения. - Полнота ответов на дополнительные вопросы.
Шкала оценивания	<p>«Отлично»:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ответ на вопрос практико-ориентированного задания верный, приводится подробное объяснение хода его решения, с теоретическими обоснованиями, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные. <p>«Хорошо»:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ответ на вопрос практико-ориентированного задания верный, приводится объяснение хода его решения, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие. <p>«Удовлетворительно»:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ответ на вопрос практико-ориентированного задания в целом верный, студент представляет ход решения задания, но имеются многочисленные ошибки в ходе решения, студент испытывает затруднения в теоретическом обосновании, при ответе на дополнительные вопросы допускает ошибки. <p>«Неудовлетворительно»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ответ на вопрос практико-ориентированного задания неверный, студент не представляет ход решения задания, слабо владеет терминологией, не отвечает на дополнительные вопросы, или отвечает с большим количеством грубых ошибок

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Моделирование бизнес-процессов и реинжиниринг» предполагает, как аудиторную, так и самостоятельную работу студентов.

Аудиторная работа проводится в форме лекций и практических занятий. Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя.

Самостоятельная работа является обязательным компонентом процесса подготовки бакалавров, она формирует самостоятельность, познавательную активность, вырабатывает практические навыки работы с научной литературой.

Общий объем аудиторной и самостоятельной работы определяется учебно-тематическим планом. Изучение дисциплины завершается зачетом.

Успешное изучение дисциплины требует посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

5.1. Методические указания для обучающихся по подготовке к лекционным занятиям

На лекциях излагаются основные теоретические положения дисциплины, обстоятельно раскрываются закономерности, принципы, научные термины и т. п. Преподаватель разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу. Выделенные в лекционном курсе темы обеспечивают методологический аспект базовой подготовки студентов.

При подготовке к лекционным занятиям студентам необходимо перед очередной лекцией просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то следует обратиться к преподавателю на занятиях или по графику его индивидуальных консультаций.

5.2. Методические указания для обучающихся по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов и эссе, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

При подготовке к практическим занятиям студентам необходимо:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на практическом занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

Студентам, пропустившим практическое занятие (независимо от причин), либо не подготовившимся к нему, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме занятия.

5.3 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Организация самостоятельной работы по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов и реинжиниринг» предполагает подготовку к занятиям в соответствии с заданиями на самостоятельную работу с использованием конспекта лекций, материалов практических занятий и приведенных ниже источников литературы; выполнение индивидуальных заданий; подготовку к зачету.

В ходе самостоятельной работы студент может:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- закрепить знания теоретического материала, используя необходимый инструментарий, практическим путем (решение задач, тестов для самопроверки);
- применить полученные знания и практические навыки для анализа ситуации и выработки правильного решения (подготовка к групповой дискуссии, подготовленная работа в рамках деловой игры, письменный анализ конкретной ситуации, разработка проектов и т. д.);
- использовать полученные знания и умения для формирования собственной позиции, теории, модели (выполнение индивидуальной работы, написание эссе).

Моделирование самостоятельной работы обучающихся:

1. Повторение пройденного теоретического материала.
2. Установление главных вопросов темы.
3. Определение глубины и содержания знаний по теме, составление тезисов по теме.
4. Упражнения, решение задач, выполнение практико-ориентированных заданий.
5. Анализ выполняемой деятельности и ее самооценка.
6. Приобретение умений и навыков.
7. Составление вопросов по содержанию лекции.

5.4 Методические указания по подготовке обучающихся к зачету

Подготовка к зачету осуществляется студентом самостоятельно с использованием перечня вопросов к зачету, конспекта лекций по дисциплине и рекомендованных источников литературы.

При изучении учебной дисциплины внимание уделяется методическим рекомендациям преподавателя студентам по ведению конспектов, работе с источниками, эффективному изучению рекомендованной литературы, выполнению индивидуальных заданий. Акцент в изучении дисциплины ставится на стимулирование самостоятельной деятельности студентов в изучении предмета дисциплины, что позволяет эффективно применять усвоенные теоретические знания на практике.

В ходе подготовки к зачету студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

1. Демидова, Л.А. Принятие решений в условиях неопределенности [Электронный ресурс]: монография/ Демидова Л.А., Кираковский В.В., Пылькин А.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Горячая линия - Телеком, 2012.— 288 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12031>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Родионова, Н.В. Методы исследования в менеджменте [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Родионова Н.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 415 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12865>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Силич В.А. Моделирование и анализ бизнес-процессов [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Силич, М.П. Силич. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2011. — 212 с. — 978-5-86889-511-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/13890.html>
4. Шелухин, О.И. Моделирование информационных систем [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шелухин О.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Горячая линия - Телеком, 2012.— 536 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12002>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6.2. Дополнительная литература

1. Блинов А.О. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.О. Блинов, О.С. Рудакова, В.Я. Захаров. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 341 с. — 978-5-238-01823-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16437.html>
2. Кастанова А.А. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс] : методические указания к лабораторным работам / А.А. Кастанова. — Электрон. текстовые данные. — М.: Российский новый университет, 2014. — 32 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21308.html>
3. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / А.О. Блинов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 343 с. — 978-5-238-01823-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52639.html>

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Агарков, А.П. Теория организации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Агарков А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010.— 259 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4441>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Исаев, Р.А. Основы менеджмента [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Исаев Р.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010.— 264 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5242>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Косиненко, Н.С. Информационные системы и технологии в экономике [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Косиненко Н.С., Фризен И.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2011.— с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/821>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6.4. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации.

6.5. Интернет-ресурсы

1. <http://www.softwareag.com/ru/>
2. <http://www.inf1.info/computersimulation>
3. <http://www.center-yf.ru/>
4. <http://www.smartcat.ru/>
5. <http://math-portal.ru/matematicheskoe-modelirovanie>

6.6. Иные источники

Организационно-распорядительная и справочно-информационная документация различных компаний для анализа

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

Аудитории с мультимедийным оборудованием для визуализации материала во время проведения лекционных и практических занятий.

Компьютерные классы, оборудованные персональными компьютерами, объединенными в локальную сеть с выходом в Интернет.

Пакет приложений Microsoft Office.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: <http://нэб.пф/>; Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>; Электронно-библиотечная система Юрайт. URL: <https://www.biblio-online.ru/>.