

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИО: Силин Яков Петрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 10.07.2024 14:44:18

Уникальный программный идентификатор:

24f866be2aca1648403668d1135000531a605f

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена  
на заседании кафедры

04.12.2023 г.

протокол № 4

И.о. зав. кафедрой Кормышев В.М.

Утверждена  
Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

13 декабря 2023 г.

протокол № 4

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Анализ и проектирование бизнес-процессов
Направление подготовки	09.04.03 Прикладная информатика
Профиль	Корпоративные информационные системы
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2024
Разработана:	
Доцент, к.э.н.	
Кислицын Е.В.	

Екатеринбург  
2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>8</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>9</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>14</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>15</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>16</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы магистратуры, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 09.04.03 Прикладная информатика (приказ Минобрнауки России от 19.09.2017 г. № 916)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучение студентов базовым подходам, посвященным проблемам эффективного применения CASE-систем для описания и анализа бизнес-процессов предприятий с целью из дальнейшего анализа и реинжиниринга.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Лабораторные		
Семестр 1						
Зачет	144	16	8	8	128	4
Семестр 2						
Экзамен, Курсовая работа	144	28	8	20	89	4
	288	44	16	28	217	8

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
проектный	

<p>ПК-1 Организация проведения обследования организаций и выявления информационных потребностей пользователей</p>	<p>ИД-1.ПК-1 Знать:</p> <p>Инструменты и методы управления требованиями (Ключевые) возможности ИС</p> <p>Предметная область автоматизации</p> <p>Источники информации, необходимой для профессиональной деятельности</p> <p>Современный отечественный и зарубежный опыт в профессиональной деятельности</p> <p>Формирование и механизмы рыночных процессов организации</p> <p>Основы менеджмента, в том числе менеджмента качества</p> <p>Основы финансового учета и бюджетирования</p> <p>Основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM)</p> <p>Основы теории управления</p> <p>Современные инструменты и методы управления организацией, в том числе методы планирования деятельности, распределения поручений, контроля исполнения, принятия решений</p> <p>Методология ведения документооборота в организациях</p> <p>Инструменты и методы определения финансовых и производственных показателей деятельности организаций</p> <p>Основы организационной диагностики</p> <p>Инструменты и методы выявления требований</p> <p>Инструменты и методы выдачи и контроля поручений</p> <p>Методы верификации требований к ИС</p> <p>Инструменты и методы согласования требований</p>
	<p>ИД-2.ПК-1 Уметь:</p> <p>Анализировать входную информацию (данные)</p>

<p>ПК-1 Организация проведения обследования организаций и выявления информационных потребностей пользователей</p>	<p>ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт:  Планирование работ по определению первоначальных требований заказчика к ИС и возможности их реализации в ИС  Назначение и распределение ресурсов  Контроль исполнения  Планирование работ по подготовке частей коммерческого предложения касательно объема и сроков выполнения работ по созданию (модификации) и вводу ИС в эксплуатацию и согласованию коммерческого предложения с заказчиком  Выбор и разработка инструментов и методов управления коммуникациями с заказчиками  Выбор и разработка инструментов и методов разработки стратегии управления заинтересованными сторонами в проекте  Анализ заинтересованных сторон в больших проектах и программах проектов  Создание реестра заинтересованных сторон  Осуществление экспертной поддержки по вопросам идентификации заинтересованных сторон в проектах и программах проектов  Разработка типовых инструментов и методов распространения информации о ходе выполнения работ  Разработка рекомендаций по выбору каналов коммуникаций  Разработка форм отчетности и адаптация их для конкретных проектов  Разработка типовых инструментов и методов получения обратной связи от заинтересованных сторон  Разработка плана управления требованиями  Согласование плана управления требованиями с заинтересованными сторонами  Утверждение плана управления требованиями  Организация сбора данных о запросах и потребностях заказчика  Организация анкетирования представителей заказчика  Организация интервьюирования представителей заказчика  Контроль качества документирования собранных данных  Разработка и выбор инструментов и методов анализа требований  Осуществление экспертной поддержки анализа требований  Организация согласования и утверждения требований заказчиком</p>
<p>ПК-2 Проектирование бизнес-процессов</p>	<p>ИД-1.ПК-2 Знать:  Основы теории систем и системного анализа  Методики описания и моделирования бизнес-процессов, средства моделирования бизнес-процессов  Системы классификации и кодирования информации, в том числе присвоение кодов документам и элементам справочников  Отраслевая нормативная техническая документация  Инструменты и методы моделирования бизнес-процессов организации (в ИС)  Основы реинжиниринга бизнес-процессов организации  Основы управления организационными изменениями  Инструменты и методы анализа функциональных разрывов</p> <hr/> <p>ИД-2.ПК-2 Уметь:  Разрабатывать регламентные документы (документацию)  Анализировать исходную документацию</p>

<p>ПК-2 Проектирование бизнес-процессов</p>	<p>ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Управление ожиданиями заинтересованных сторон проекта в больших проектах и программах проектов</li><li>Инициирование запросов на изменения (в том числе запросов на корректирующие действия, на предупреждающие действия, на исправление несоответствий) в больших проектах и программах проектов</li><li>Разработка инструментов и методов сбора исходных данных у заказчика</li><li>Разработка и выбор инструментов и методов описания бизнес-процессов</li><li>Разработка и выбор инструментов и методов проектирования Бизнес-процессов</li><li>Разработка и выбор инструментов и методов моделирования бизнес-процессов в ИС</li><li>Разработка и выбор инструментов и методов анализа функциональных разрывов</li></ul>
---	---

<p>ПК-4 Управление изменениями, договорными отношениями и документацией в процессе выполнения проекта создания ИС</p>	<p>ИД-1.ПК-4 Знать:</p> <p>Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии</p> <p>Диаграмма Ганта, метод "набегающей волны", типы зависимостей между работами</p> <p>Оценка (прогнозирование) бюджетов и графиков: метод аналогов, экспертные оценки</p> <p>Управление содержанием проекта: документирование требований, анализ продукта, модерлируемые совещания</p> <p>Управление качеством: контрольные списки, верификация, валидация (приемо-сдаточные испытания)</p> <p>"Управление коммуникациями в проекте: базовые навыки управления (в том числе проведение презентаций, проведение переговоров, публичные выступления)</p> <p>Культура речи</p> <p>Правила деловой переписки</p> <p>Иностранный язык (чтение и понимание технической литературы)</p> <p>Основы менеджмента проектов</p> <p>Методы оценки объемов и сроков выполнения работ</p> <p>Технологии выполнения работ в организации</p> <p>Инструменты и методы коммуникаций</p> <p>Каналы коммуникаций</p> <p>Модели коммуникаций</p> <p>Инструменты и методы управления заинтересованными сторонами</p> <p>Основы информационной безопасности организации</p> <p>Отчетность по проекту: подготовка отчетов об исполнении</p> <p>Виды отчетности в проектах</p> <p>Технологии подготовки и проведения презентаций</p> <p>Управление изменениями</p> <p>Основы управления изменениями в проектах</p> <p>Управление договорными отношениями, в том числе управление претензиями</p> <p>Управление изменениями в проектах</p> <p>Основы бухгалтерского учета и отчетности организаций</p> <p>Юридические основы взаимоотношений между контрагентами</p> <p>Типы (формы) договоров</p> <p>Методы разрешения конфликтов</p> <p>Основы управления качеством</p> <p>Инструменты и методы согласования документации в проектах</p> <p>Методы организации обучения</p> <p>Методы формирования команды</p> <p>Групповая динамика команд</p> <p>Методы управления конфликтами</p> <p>Методы мотивации персонала</p> <p>Методы оценки эффективности работы персонала в проекте</p> <p>Основные этапы проведения организационных изменений</p> <p>Технологии выполнения работ по созданию (модификации) и сопровождению ИС</p> <p>Основы управления проектами</p> <p>Основы общего управления организацией</p>
---	---





Семестр 1		144					
Тема 1.	Бизнес-процессы: термины и определения (ПК-1)	72	4	4		64	
Тема 2.	Управление организацией на основе бизнес-процессов (ПК-2)	72	4	4		64	
Семестр 2		117					
Тема 3.	Методики регламентации бизнес-процессов (ПК-2)	56	4	12		40	
Тема 4.	Разработка и внедрение системы стратегического управления и системы управления бизнес-процессами (ПК-4)	61	4	8		49	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1	Тест (приложение 4)	Тест содержит 8 вопросов	10 баллов
Темы 2-3	Практическая работа (приложение 4)	Работа содержит 2 практических задания	10 баллов
Тема 4	Практическая работа (приложение 4)	Работа содержит 2 практических задания	10 баллов
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			
1 семестр (За)	Билет для зачета	Один теоретический вопрос и практическое задание	100 баллов
2 семестр (Эк)	Экзаменационный билет	Два теоретических вопроса и практическое задание	100 баллов

2 семестр (КР)	Курсовая работа (Приложение 3, 7)	Предлагается тематика курсовых работ.	-актуальность проблемы, понимание теоретических подходов к изучению и решению (0-30 баллов) -методическая грамотность исследования, умение осуществлять поиск и обработку информации, обоснованность выводов, обоснованность предложений (практическая значимость) (0-50 баллов) - умение доложить результаты и участвовать в дискуссии по проблеме (0-20 баллов) (0-100%)
-------------------	--------------------------------------	---------------------------------------	--

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Бизнес-процессы: термины и определения (ПК-1)  Система управления организацией. Основные подходы к управлению организацией. Оценка уровня зрелости управления бизнес-процессами. Бизнес-процесс: характеристика и классификация. Исследование бизнес-процессов организации. Основы управления бизнес-процессами.</p>
<p>Тема 2. Управление организацией на основе бизнес-процессов (ПК-2)  Системный анализ: организация как система, цели организации, система процессов. Методология классификации бизнес-процессов организации PCF APQC. Методология моделирования деятельности организации на основе анализа цепочки добавления потребительской ценности. Восьмипроцессная модель бизнеса компании IBM. Компонентная модель бизнеса компании IBM. Многоуровневая модель бизнес-процессов управления производством eTOM.</p>
<p>Тема 3. Методики регламентации бизнес-процессов (ПК-2)  Цели и задачи моделирования бизнес-процессов. Способы описания бизнес-процессов. Базовые и современные методологии моделирования бизнес-процессов.  Методология функционального моделирования SADT  Метод структурного анализа и проектирования: назначение и особенности. Методология IDEF0. Методология IDEF3. Методология IDEF1X. Программные средства моделирования бизнес-процессов в стандартах SADT и IDEF.  Методология моделирования бизнес-процессов ARIS  Методология моделирования ARIS. Основные модели ARIS. Программные средства моделирования в методологии ARIS.  Методология моделирования бизнес-процессов BPMN  Концепция управления бизнес-процессами BPM. Описание нотации BPMN. Программные средства поддержки BPM.</p>
<p>Тема 4. Разработка и внедрение системы стратегического управления и системы управления бизнес-процессами (ПК-4)  Концепция проектирования системы стратегического управления и системы управления бизнес-процессами.</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Бизнес-процессы: термины и определения (ПК-1)  Система управления организацией. Основные подходы к управлению организацией. Оценка уровня зрелости управления бизнес-процессами. Бизнес-процесс: характеристика и классификация. Исследование бизнес-процессов организации. Основы управления бизнес-процессами.</p>
<p>Тема 2. Управление организацией на основе бизнес-процессов (ПК-2)  Системный анализ: организация как система, цели организации, система процессов. Методология классификации бизнес-процессов организации PCF APQC. Методология моделирования деятельности организации на основе анализа цепочки добавления потребительской ценности. Восьмипроцессная модель бизнеса компании IBM. Компонентная модель бизнеса компании IBM. Многоуровневая модель бизнес-процессов управления производством eTOM.</p>

<p>Тема 3. Методики регламентации бизнес-процессов (ПК-2)</p> <p>Цели и задачи моделирования бизнес-процессов. Способы описания бизнес-процессов. Базовые и современные методологии моделирования бизнес-процессов. (Деловая игра). Введение в систему бизнес-моделирования Business Studio. Проектирование системы целей и показателей. Контроль выполнения показателей. Организационная структура предприятия. Моделирование бизнес процессов в нотации IDEF0. Моделирование бизнес процессов в нотации Процесс и Процедура. Моделирование бизнес процессов в нотации УЗС. Функционально-стоимостной анализ и имитационное моделирование. Метод взвешивания экспертных оценок. Принципы решения неструктурированных проблем. Поиск наилучшей альтернативы на основе принципа Кондорсе. Знакомство со средой моделирования ARIS. Построение организационной структуры предприятия и функциональной модели. Построение диаграммы добавленной стоимости VAD. Построение цепочки процесса, управляемого событиями eEPC. Построение информационной модели eERM. Моделирование процесса «Проведение мероприятия». Объекты потока управления.</p>
<p>Тема 4. Разработка и внедрение системы стратегического управления и системы управления бизнес-процессами (ПК-4)</p> <p>Оценка бизнес-процессов. Методы анализа бизнес-процессов. Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов. Анализ рисков бизнес-процессов. Концепция «Управление эффективностью деятельности». Сбалансированная система показателей. Ключевые показатели эффективности.</p>

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Бизнес-процессы: термины и определения (ПК-1)</p> <p>Изучение основной и дополнительной литературы по теме, интернет-источников. Разбор практических примеров.</p>
<p>Тема 2. Управление организацией на основе бизнес-процессов (ПК-2)</p> <p>Изучение основной и дополнительной литературы по теме, интернет-источников. Разбор практических примеров.</p>
<p>Тема 3. Методики регламентации бизнес-процессов (ПК-2)</p> <p>Изучение основной и дополнительной литературы по теме, интернет-источников. Разбор практических примеров.</p>
<p>Тема 4. Разработка и внедрение системы стратегического управления и системы управления бизнес-процессами (ПК-4)</p> <p>Изучение основной и дополнительной литературы по теме, интернет-источников. Разбор практических примеров. Выполнение курсовой работы.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1.

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2.

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Приложение 3

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Материалы размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрено.

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Приложение 7

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Долганова О. И., Виноградова Е. В., Лобанова А. М. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 289 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/511418>

2. Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление [Электронный ресурс]:учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 319 – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/product/2090699>

3. Долганова О. И., Виноградова Е. В., Лобанова А. М. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 322 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/533957>

#### **Дополнительная литература:**

1. Бобрышев А.Д., Тарабрин К.М. Построение современных бизнес-моделей в промышленности [Электронный ресурс]:Монография. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 226 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/989968>

2. Бобрышев А.Д., Тумин В.М. Бизнес-модели в управлении устойчивым развитием предприятий [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 289 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1167967>

3. Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. Теория процессного управления [Электронный ресурс]:Монография. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 118 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1209854>

### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

Microsoft Office 2016.Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

#### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Срок действия лицензии до 31.12.2024

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.



### 7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

#### К зачету

1. Специфика современных проблем управления.
2. Недостатки функционального управления
3. Эволюция организационных структур
4. Рассмотрение организации как системы
5. Свойства социально-экономической системы
6. Классификация систем
7. Системный анализ
8. Определения бизнес-процесса
9. Свойства бизнес-процесса
10. Понятие бизнес-процесса

#### К экзамену

1. Классификация бизнес-процессов (по уровню значимости, структуре, назначению)
2. Классификация бизнес-процессов (по отношению к клиентам, уровню подробности рассмотрения, уровню сложности)
3. Элементы бизнес-процесса
4. Понятие процессного подхода
5. Управление бизнес-процессами. BPM
6. Отражение процессного подхода в международных стандартах
7. Принципы качества Деминга
8. Цикл Деминга (PDCA-цикл)
9. Японские подходы к улучшению бизнес-процессов
10. Концепция улучшения бизнес-процессов. Методика быстрого анализа решения (FAST), бенчмаркинг процесса
11. Концепция улучшения бизнес-процессов. Перепроектирование процесса, реинжиниринг процесса
12. Понятие моделирования бизнес-процессов
13. Основные принципы моделирования бизнес-процессов
14. Эталонные и референтные модели
15. Понятие метода моделирования процессов
16. Описание процессов при помощи блок-схем
17. Моделирование процессов в нотации DFD
18. Моделирование процессов в нотации IDEF0
19. Моделирование процессов в нотации IDEF3
20. Моделирование бизнес-процессов в нотации ARIS
21. Сравнительный анализ методологий моделирования
22. Функциональные возможности ARIS Toolset и BPWin
23. Особенности применения инструментальных средств моделирования бизнес-процессов
24. Требования к инструментальным системам для моделирования бизнеса
25. Принципы выделения бизнес-процессов
26. Подходы к описанию различных предметных областей деятельности организации (цели, орг. структура)
27. Подходы к описанию различных предметных областей деятельности организации (данные, продукты, входы, выходы)
28. Методики анализа бизнес-процессов (на основе субъективных оценок, анализ результатов аттестации и аудита, логический анализ)

29. Методики анализа бизнес-процессов (анализ ресурсного окружения, характеристик процесса, результатов имитационного моделирования, рисков)
30. Цели контролинга и мониторинга БП
31. Показатели процесса и результата
32. Измерение параметров и характеристик процесса. Обработка результатов измерения

### 7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

#### Примерные практические задания открытого типа к зачету (ПК-1, ПК-2)

1. Проведите анализ бизнес-процессов выбранной компании и опишите текущие проблемы и узкие места.
2. Разработайте модель бизнес-процесса для оптимизации работы отдела продаж в организации.
3. Проведите аудит бизнес-процессов в сфере управления персоналом и предложите рекомендации по их улучшению.
4. Подготовьте презентацию о методах анализа бизнес-процессов и их применении в современных компаниях.
5. Разработайте план действий по внедрению системы управления бизнес-процессами в организацию и опишите ожидаемые результаты от этого внедрения.

#### Примерные практические задания закрытого типа к зачету (ПК-1, ПК-2)

1. На основе предоставленного кейса определите ключевые этапы бизнес-процесса и опишите их последовательность.
2. Проведите SWOT-анализ текущих бизнес-процессов организации и определите основные угрозы и возможности.
3. Составьте диаграмму потоков данных для определенного бизнес-процесса и опишите взаимодействие между различными этапами.
4. Проведите анализ причин возникновения проблем в бизнес-процессах и предложите меры по их устранению.
5. Разработайте план оптимизации бизнес-процессов с использованием методов Lean или Six Sigma и опишите ожидаемые результаты от внедрения этих методов.

#### Примерные практические задания к зачету

Провести анализ и моделирование бизнес-процесса.

1. Моделирование бизнес-процессов розничного магазина Розничный магазин занимается продажей продуктов. Основные процессы, на которых основывается деятельность магазина: поступление товаров, возврат товаров поставщику, реализация товаров, инвентаризация. Каждая партия товаров сопровождается накладной, счет-фактурой и сертификатом качества. Оператор сверяет количество товара с документами, принимает и отправляет товары на склад. Администратор рассчитывает розничные цены для поступившего товара, а также формирует заявку на товар, который необходимо вынести в торговый зал. В случае несоответствия товара требованиям магазина товаровед принимает решение о его возврате по возвратной накладной. В конце дня старший кассир закрывает смену на каждой кассе, формирует отчеты. В процессе инвентаризации осуществляется сверка остатков по базе данных с реальными остатками на складе и в магазине. Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области.
2. Моделирование бизнес-процессов гостиницы Основные процессы, на которых основывается деятельность гостиницы: бронирование мест, прием, регистрация и размещение гостей, предоставление услуг проживания и питания, предоставление дополнительных услуг проживающим, окончательный расчет и оформление выезда. При регистрации и оформлении выезда работники гостиницы осуществляют расчет за проживание в гостинице. При выписке проверяется счет гостя, уточняются все его расходы за время проживания, принимается оплата. Дежурный администратор, начиная работу, должен просмотреть журнал с записями предыдущей смены. Перед началом работы необходимо также просмотреть информацию о наличии свободных мест и заявки на текущие сутки. Дежурный администратор контролирует

- своевременность оплаты услуг, получает плату за проживание при наличном расчете и составляет кассовые отчеты для бухгалтерии. Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области.
3. Моделирование бизнес-процессов салона красоты Основные процессы, на которых основывается деятельность салона: оказание услуг в сфере красоты, продажа и заказ косметических средств, 34 финансовый учет. Администратор непосредственно работает с клиентами (принимает заявки, анализирует отзывы и пожелания), составляет график смен. График смен формируется вручную без учета пожеланий обслуживающего персонала. Закупка средств осуществляется менеджером по закупкам у выбранных поставщиков, предварительно составляется список необходимых позиций. В случае если позиция не соответствует требованиям салона, менеджер по закупкам может вернуть товар, если такое условие предусмотрено договором с поставщиком. Запись клиентов осуществляется вручную, что вызывает определенные неудобства (могут возникать ошибки, дублирование записей). Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области.
  4. Моделирование бизнес-процессов стоматологической клиники Клиника оказывает медицинские услуги: лечение и протезирование зубов. Клиент подает заявку на посещение стоматолога в регистратуру. Поступившая заявка записывается в журнал. Журнал ведется в бумажном виде. Во время оформления заявки с клиентом оговариваются условия дальнейшего обследования, время приема и стоимость услуг. После того как условия согласованы, данные клиента заносятся в базу данных и заключается договор. Во время посещения клиенту оформляется медицинская карта, в которую записываются личные данные. В этой карте фиксируются все дальнейшие приемы. После того как клиенту оказаны услуги, лечащий врач заносит информацию об оказанных услугах в медицинскую карту и выдает ее клиенту. На основании записи в медицинской карте бухгалтер в соответствии с прайслистом выписывает квитанцию, по которой клиент должен будет оплатить услуги в кассе. Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области
  5. Моделирование бизнес-процессов транспортно-логистической компании Основными задачами транспортно-логистической компании являются разработка оптимальной транспортно-технологической схемы, организация перевозки. Разработкой транспортно-технологической схемы перевозки занимается логистический отдел. Этот процесс включает в себя выбор типа транспортного средства, вида транспортировки, маршрута. Сотрудники компании осуществляют прием и обработку заявок на перевозку, заключение 35 договоров с клиентами, проведение необходимых бухгалтерских операций, экспедирование перевозки, таможенное оформление. После обращения клиента заключается договор, оформляется заявка на перевозку, составляется транспортно-технологическая схема. До начала транспортировки груза необходимо произвести расчет за перевозку с компанией-перевозчиком. Затем происходит транспортировка груза, оказываются экспедиционные услуги. Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области.
  6. Моделирование бизнес-процессов рекламного агентства Основными процессами в рекламном агентстве являются: рассмотрение заявок, обработка заказов, подготовка к выпуску и выпуск рекламной продукции. Рекламное агентство в своей работе использует систему антиплагиата и руководствуется текущим законодательством. Агентство занимается изготовлением щитов, баннеров, рекламных буклетов и продвижением в социальных сетях. Сроки и стоимость заказа согласовываются на этапе заключения договора, но могут меняться в процессе выполнения заказа. В случае изменения условий составляется дополнительное соглашение к договору. Продукция проходит контроль качества. Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области.

7. Моделирование бизнес-процессов ресторана Основные направления деятельности ресторана: производство кулинарной продукции и ее реализация, организация обслуживания, реализация покупных товаров. В процессе производства кулинарные изделия порционируют, оформляют и отпускают потребителю. В процессе обслуживания осуществляются сервировка столов, уборка помещения, подготовка персонала, размещение и встреча гостей, оформление заказов, передача заказов на производство, расчет с клиентами. Реализация покупных товаров подразумевает продажу сувенирной продукции. Учет заказов, а также расходования продуктов по заказам ведется вручную. Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области
8. Моделирование бизнес-процессов частного охранного предприятия Основные направления деятельности предприятия: физическая охрана объектов, консультационные услуги, осуществление работ по проектированию, монтажу технических средств охраны. Для выполнения монтажных работ необходимо обеспечить наличие необходимых материалов и оборудования на складе предприятия. Специализированное оборудование, установленное у заказчика, передается заказчику на ответственное хранение. Остатки материалов, не использованные при проведении монтажных работ, должны быть возвращены на склад предприятия. Для обеспечения равномерной загрузки работников в нескольких монтажных бригадах координируется их деятельность. Расчет заработной платы монтажных бригад на предприятии выполняется по сдельным расценкам. Договор на услуги пультовой охраны предусматривает периодическую оплату услуг. При этом оказание услуги может быть временно приостановлено по просьбе заказчика или по решению предприятия в случае наличия у заказчика задолженности. Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области.
9. Моделирование бизнес-процессов диагностического центра Основные направления деятельности диагностического центра: оказание медицинских услуг, забор анализов. При обращении в центр пациента регистратор заводит карту на основании предоставленных личных данных. Запись на прием осуществляется по телефону или при личном обращении пациента в регистратуру. Врач формирует программу лечения вручную и назначает необходимые анализы. Все данные о пациентах врачи фиксируют в журналах в печатном виде. Доставка анализов в лабораторию осуществляется с помощью курьера. Результаты анализов вносятся медсестрой в базу данных. Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области.
10. Моделирование бизнес-процессов библиотеки Работа библиотеки основана на библиотечном фонде, а также бюджете и финансах. Основные процессы: получение информации от поставщиков по изданиям, формирование заявок на пополнение библиотечного фонда, получение новых изданий, регистрация новых изданий, обслуживание абонентов. План закупок изданий составляется вручную с учетом потребностей читателей, новых тенденций и т. д. При первичном посещении библиотеки регистратор создает карточку читателя, выдает читательский абонемент, который действителен в течение года при условии, что читатель посещает библиотеку с периодичностью не менее одного раза в три месяца. В случае если читатель не посещает библиотеку, абонемент аннулируется. Записи о выданных книгах ведутся вручную. Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области.
11. Моделирование бизнес-процессов кафедры в университете Основными задачами кафедры являются ведение учета контингента студентов, разработка учебных планов, расчет нагрузки, предоставление мест для прохождения практики, выпуск студентов. Каждой группе назначается куратор, который работает со студентами,

фиксирует движения контингента, общается с родителями. Преподаватели работают по составленному расписанию, у каждого преподавателя есть часы консультаций. Нагрузка рассчитывается согласно определенным нормативам. Нагрузка может быть скорректирована и планируется на основании учебных планов кафедры. Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области.

12. Моделирование бизнес-процессов аптеки Основным направлением деятельности аптеки является реализация медикаментов. Заведующий аптекой осуществляет руководство деятельностью персонала. Фармацевт изготавливает лекарства по мере необходимости для отделений и по рецептам врачей, а также подготавливает и оформляет лекарства перед их отпуском. Товаровед контролирует запасы медикаментов, медицинских средств. Обслуживающий персонал аптеки выполняет различную работу (мытьё и обработку посуды, уборку помещений и др.). Кассир осуществляет прием денежных средств. Медицинский консультант знакомит клиентов с лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения, осуществляет распределение медикаментов по местам хранения, оформляет витрины. Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области.
13. Моделирование бизнес-процессов авиакомпании Основная деятельность авиакомпании заключается в перевозке пассажиров. Авиакомпания перевозит пассажиров по двум авиамаршрутам. Несколько раз в год разные экспедиции обращаются в представительство компании, чтобы им помогли перебросить грузы и людей в труднодоступные районы. В летние месяцы, когда много туристов, авиакомпания стремится обслуживать только экскурсионные маршруты (как наиболее выгодные). Вместе с этим руководство компании стремится не потерять ни одного заказа. Планирование перелетов авиакомпании осуществляется вручную. При планировании необходимо учитывать объемы перевозок, доходы от выполненных рейсов, доходы от продаж. Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области.
14. Моделирование бизнес-процессов строительной компании Компания ведет строительство в черте города. Планирование всех видов работ производится на объектах. Техническое обслуживание осуществляется несвоевременно, с нарушением запланированных сроков, поскольку бывают ситуации, когда запрашиваемая техника находится в ремонте. Существует потребность в формировании плана-графика, на основании которого специалисты отправлялись бы на объекты. Сложность в организации работы специалистов состоит в том, что все работы в основном выполняются последовательно. Строительная компания проводит закупку материалов согласно плану закупок. План закупок материалов составляется со слов прорабов, что приводит к его несвоевременному формированию. Многие клиенты высказывают пожелания при планировании и отделке квартир, пожелания нигде не фиксируются. Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области.

#### **Примерные практические задания открытого типа к экзамену (ПК-2, ПК-4)**

1. Проведите анализ бизнес-процессов выбранной компании и предложите конкретные рекомендации по их улучшению.
2. Разработайте модель бизнес-процесса для нового стартапа и опишите основные этапы его реализации.
3. Проведите сравнительный анализ различных методов оптимизации бизнес-процессов и выберите наиболее эффективный для конкретной отрасли.
4. Подготовьте презентацию о важности цифровизации бизнес-процессов и ее влиянии на конкурентоспособность компании.

5. Разработайте стратегию управления изменениями в бизнес-процессах организации и опишите ключевые шаги для успешной реализации изменений.

#### **Примерные практические задания закрытого типа к экзамену (ПК-2, ПК-4)**

1. Предоставленный кейс: определите основные этапы бизнес-процесса и укажите последовательность их выполнения.
2. SWOT-анализ: проведите анализ текущих бизнес-процессов организации и определите основные угрозы и возможности.
3. Диаграмма потоков данных: на основе предоставленных данных построить диаграмму потоков данных для конкретного бизнес-процесса.
4. Анализ причин возникновения проблем: определите основные причины возникновения проблем в бизнес-процессах и предложите меры по их устранению.
5. Оптимизация бизнес-процессов: разработайте план оптимизации бизнес-процессов с использованием методов Lean или Six Sigma и опишите ожидаемые результаты от внедрения этих методов.

#### **Примерные практические задания к экзамену**

Провести анализ и моделирование бизнес-процесса.

1. Продажа туристического продукта. Процесс продажи туристическим агентством турпродукта клиенту включает три основных этапа: прием заявки; подбор и предложение тура; оформление правоотношений и расчет с клиентом. Первый этап начинается с приема клиента в офисе и определения его потребностей в выборе определенного типа отдыха. Клиенту предоставляется интересующая его информация и после того, как он определит свои потребности, оформляется заявка туриста на бронирование тура. Она содержит информацию о клиенте и сведения о намерении приобрести те или иные услуги (маршрут, начало и продолжительность тура, требования к проживанию и др.). Заявка подписывается клиентом и менеджером турагентства. Обе стороны поучают по экземпляру. Кроме того, клиент в подтверждение своих намерений оплачивает часть стоимости тура. Оплата производится в кассе агентства. Клиент получает квитанцию об оплате. Второй этап предполагает бронирование тура, оформление визы, приобретение билетов на транспорт, страхование тура. При бронировании тура менеджер турагентства заполняет предложенную туроператором форму заявки и отправляет ее на адрес туроператора (по факсу или по e-mail). Туроператор либо бронирует тур (при наличии свободных мест в отеле), либо отказывает в брони. В первом случае оформляется туристский ваучер – документ, гарантирующий туристу получение всех указанных в ваучере и оплаченных туристом услуг (проживание, питание, экскурсионное обслуживание и т.д.). Для принимающей стороны ваучер является гарантией получения от фирмы, направившей туриста, уплаченных им денежных средств. В случае, если в туроператор отказал в брони, менеджер турагентства связывается с клиентом. Клиент корректирует свои требования, и процедура бронирования повторяется. Помимо брони, при необходимости, турагентство приобретает билеты на транспорт, а также страхует клиента. При выезде за рубеж, как правило, оформляется медицинский страховой полис, являющийся договором страхования между страхователем (туристом) и страховщиком (страховой компанией). Для оформления визы клиент должен предоставить турагентству необходимые документы (загранпаспорт, фотографии, заполненную анкету и др.). Менеджер турагентства проверяет правильность заполнения анкеты, наличие всех необходимых документов и обращается в Консульство выбранной для турпоездки страны (или пересылает все документы по почте). Как правило, необходимо также предъявить подтверждение забронированного на весь срок поездки номера в отеле и уплатить консульский сбор. Оформление визы производится в срок от нескольких дней до нескольких месяцев, в зависимости от требований посольства той или иной страны. На заключительном этапе осуществляется заключение договора на туристическое обслуживание, окончательный расчет с клиентом, а также выдача всех документов (туристической путевки, ваучера, билетов на транспорт, паспорта с визой,

страхового полиса, памятки). Договор на туристическое обслуживание является главным документом, на основании которого строятся взаимоотношения турагентства с клиентом. Туристская путевка формы ТУР-1 представляет собой бланк строгой отчетности, который используется при расчетах с туристом. Дата выписки (передачи) путевки и дата ее реализации отражаются на счетах бухгалтерского учета. При передаче путевки туристу отрывной талон остается у турфирмы в качестве документа, подтверждающего факт и дату реализации турпродукта. Памятка туриста в обязательном порядке выдается туристу, выезжающему за рубеж. В ней описаны особенности посещаемой страны, возможные риски и опасности, запреты и рекомендации о том, как необходимо себя вести в этой стране, указывается вся необходимая информация о ней, которую туристу надо знать, выезжая в данную страну.

2. Выпуск газеты. Процесс подготовки и выпуска номера печатного периодического издания делится на несколько этапов: подготовка информации, формирование номера и, наконец, его выпуск и распространение. Подготовка журналистской информации, предназначенной для определенного номера газеты, начинается с отбора информации. Отбор производится в отделах редакции и в ее секретариате. Информацию может отбирать и ведущий редактор номера, отвечающий за его содержание. Отбор этот идет с использованием нескольких основных источников. Во-первых, это оперативная информация, доставляемая корреспондентами и собкорами редакции, а также информационными агентствами. Второй источник – запас готовых материалов, хранящихся в «портфелях» отделов и секретариата. Отобранная информация должна быть подготовлена к публикации. Эта подготовка происходит, прежде всего, в процессе редактирования текстов. В редактировании каждого текста обычно участвуют: сам автор; его руководитель, приводящий текст в соответствие с планом отдела; сотрудник секретариата или ответственный секретарь, проверяющий правдивость и точность информации, содержащейся в тексте, и при необходимости сокращающий его размеры; ведущий редактор или сам главный редактор, оценивающий значение информации и определяющий ее место в номере; возможно, наконец, и корректор, сигнализирующий в секретариат и автору о смысловых и стилистических ошибках, замеченных в тексте. Последний этап подготовки текста – техническое редактирование. Оно означает определение и указание объема текста (количества наборных строк), шрифта и формата набора, а также полосы, для которой предназначается текст. Редактируют не только текст, но и оригиналы иллюстраций издания. Эти занимается бильд-редактор. Компьютеры и сканеры дают возможность кадрировать фотоснимки, уменьшать или увеличивать их размеры, удалять лишние детали и т.п. После завершения подготовки всей журналистской информации формируется номер периодического издания в секретариате редакции. Осуществляется разделение всей массы материалов, отобранных для номера, на несколько частей. В каждой из них сосредоточиваются тексты и иллюстрации, объединяемые по какому-то общему признаку – теме, региону, времени описываемых событий. В каждой из таких групп публикаций производится дальнейшая их организация – выделение по значению, важности информации. Переход к выпуску газетного номера совершается в процессе его макетирования. Макет номера – это его графический план, показывающий размещение текстов и иллюстраций на полосах, заголовков и авторских подписей, место и конфигурацию каждой из публикаций и т.д. Макетированием номера газеты руководят ответственный секретарь редакции и его заместители. При отсутствии у редакции электронной базы, позволяющей перейти к современному процессу выпуска газеты, подготовленный ими макет передается в типографию, где версткой номера руководит выпускающий – сотрудник секретариата. Процесс выпуска номера разделяется на этапы, соответствующие важнейшим производственным операциям – набору текстов, их верстки вместе с иллюстрациями в соответствии с макетами полос, их редакционной и корректорской вычитки, подписи каждой полосы главным редактором, подготовки печатных форм и других – вплоть до печатания тиража газеты. Процесс подготовки и



выпуска газеты завершается ее распространением. Отдел распространения передает тираж своим контрагентам, занимающимся распространением. В зависимости от используемых методов распространения (подписка, розничная продажа, бесплатная доставка) это могут быть отделения Роспечати, фирмы, имеющие сети лотков или киосков, частные распространители периодики и др.

3. Кредитование владельцев частных предприятий. Процесс предоставления кредита начинается с подачи заявления. Клиент обращается в кредитную организацию в отдел регистрации с заявлением о выдаче ему кредита. После регистрации клиент с зарегистрированным заявлением обращается к специалисту отдела кредитования. Специалист отдела кредитования доводит до сведения клиента условия кредитования. В случае, если условия устраивают клиента, то специалист отдела кредитования составляет проект договора. Далее клиент передает проект договора специалисту отдела экономической безопасности, который проверяет платежеспособность клиента и инвестиционные риски. Если клиент является неплатежеспособным, то ему сообщается об этом, и процесс после отметки этого факта в книге регистрации (в отделе регистрации) прекращается. Если клиент является платежеспособным, но существуют повышенные инвестиционные риски, то об этом сообщается клиенту, и в этом случае либо процесс прекращается, либо условия договора корректируются, после чего новый проект договора передается специалисту отдела кредитования. После этого проект договора передается юристу для проверки юридической чистоты сделки. После проверки проект договора визируется у начальника юридического отдела и начальника отдела кредитования. Затем завизированный проект договора передается в отдел перевода. В случае, если у клиента отсутствует открытый счет в банке, с которым сотрудничает кредитная организация, то он открывает счет. После открытия счета клиент сообщает номер счета в отдел перевода. Затем договор визируется директором кредитной организации и регистрируется в отделе документооборота и в книге регистрации отдела регистрации. Один из экземпляров договора передается клиенту и на его счет переводятся запрашиваемые денежные средства.

4. Предоставление доступа к местной телефонной сети. Бизнес-процесс начинается с подачи клиентом заявления на установку телефона в абонентский отдел Управления электросвязи. Сотрудник абонентского отдела регистрирует заявление и передает его в технический отдел для анализа технической возможности установки телефона. Технический отдел, изучив все необходимые данные о задействованной линейной емкости телефонной сети, возвращает заявление в абонентский отдел либо с отрицательным решением (если нет технической возможности установить телефон), либо с положительным заключением и указанием бронируемых линейных данных (если возможность имеется). Абонентский отдел в случае отрицательного решения об установке телефона ставит клиента на очередь. (записывает данные клиента в базу данных очередников) и извещает клиента о постановке его на очередь. В случае же положительного решения абонентский отдел уведомляет бухгалтерию о необходимости оформить счет новому абоненту на оплату установки телефона. Бухгалтерия информирует клиента о необходимости оплатить установку телефона, оформляет счет и получает плату от клиента, после чего информирует абонентский отдел об оплате. Затем абонентский отдел выписывает наряд на установку телефона и согласует его с начальником цеха городской телефонной станции (ГТС), после чего передает наряд в отдел КРОСС цеха ГТС для выделения номера новому абоненту и далее в линейно-кабельный участок, где выполняется подключение абонента к линии и установка ему телефона. После этого наряд с отметкой о подключении возвращается в технический отдел, где номер абонента заносится в базу данных по линейной емкости, и в абонентский отдел. Абонентский отдел заключает договор с абонентом об оказании услуг телефонной связи и информирует отдел по расчетам с населением о номере нового абонента и договоре с ним для внесения этих данных в базу данных по абонентам. На данном этапе абонент получает доступ к городской телефонной сети.

5. Дипломирование студентов вузов. Период дипломирования является завершающим этапом выполнения дипломной работы. Он начинается сразу после окончания преддипломной практики и заканчивается защитой. Длительность периода дипломирования в соответствии с учебным планом составляет 16 недель. На первом этапе осуществляется подготовка проекта приказа и утверждение приказа. Каждый студент-дипломник совместно со своим руководителем (назначенным или выбранным самим студентом) определяет тему дипломной работы. Сведения о своем руководителе диплома и тему работы студент подает руководителю дипломирования. Руководитель дипломирования готовит проект приказа. После обсуждения проекта с заведующим кафедрой и, возможно, корректировке тем, готовится окончательный вариант приказа, который визируется заведующим кафедрой, деканом и подписывается проректором университета по учебной работе. Непосредственно выполнение дипломной работы включает в себя: выдачу руководителем диплома задания на дипломирование (при этом оформляется лист задания, подписываемый студентом, руководителем и заведующим кафедрой); разработку и написание студентом разделов работы; распечатку работы. После написания каждого раздела руководитель диплома проверяет написанное, делает замечания, и студент корректирует или дополняет содержание раздела. Этап подготовки к защите начинается примерно за шесть недель до защиты. Руководитель дипломирования составляет график подготовки к защите, составляет список рецензентов, согласует его с заведующим кафедрой и проводит собрание дипломников, на котором доводит до сведения студентов всю информацию о порядке подготовки к защите. Подготовка каждой дипломной работы включает в себя: проверку ее руководителем диплома, прохождение нормоконтроля, рецензирование, сдачу всех документов секретарю государственной аттестационной комиссии (ГАК), подготовку доклада, демонстрационных и раздаточных материалов. Проверка работы руководителем диплома. Руководитель читает работу, ставит свою подпись на обложке, делает в зачетной книжке запись о допуске студента к защите и пишет отзыв руководителя на дипломную работу, в которой дает оценку выполненной работе. Если руководитель диплома не является сотрудником университета, то все его подписи (на обложке работы, в зачетной книжке и в отзыве) заверяются печатью предприятия, на котором он работает. Прохождение нормоконтроля. Студент сдает работу нормоконтролеру кафедры, который проверяет правильность оформления работы и делает замечания. После исправления всех замечаний студент «сшивает» работу и приносит ее нормоконтролеру для окончательной проверки. Если замечаний нет, но нормоконтролер подписывает работу. Прием студентов нормоконтролер осуществляет в соответствии с графиком подготовки к защите. Рецензирование. Студент получает направление на рецензию у руководителя дипломирования. Рецензенту передаются дипломная работа, памятка по составлению рецензии, бланк для оплаты. Памятку и бланк оплаты студент получает у секретаря ГАК. Рецензент пишет рецензию, в которой дается оценка работе, подписывает ее, заверяет печатью и передает студенту вместе с дипломной работой и заполненным бланком оплаты. Сдача документов. Студент представляет секретарю ГАК следующие документы: дипломную работу; зачетную книжку с отметкой деканата и допуском руководителя; отзыв руководителя; рецензию; заполненные рецензентом и руководителем бланки на оплату. Секретарь ГАК дает дипломные работы на подпись заведующему кафедрой и составляет график защиты. Подготовка доклада, демонстрационных и раздаточных материалов. Студент обсуждает с руководителем диплома план выступления на защите, готовит доклад на семь минут, компьютерную презентацию и раздаточные материалы. Презентацию необходимо передать секретарю ГАК или ответственному за компьютерные презентации.

6. Аттестация муниципальных служащих. Периодическая аттестация муниципальных служащих проводится в соответствии с федеральными законами и нормативными актами органов местного самоуправления для определения уровня профессиональной подготовки служащих и соответствия их занимаемым должностям.

Процесс аттестации предусматривает три основных этапа – подготовительный, основной и заключительный. Подготовительный этап начинается с разработки методики проведения аттестации, выполняемой отделом социально-трудовых отношений (СТО) при участии мэра. Затем выполняется подготовка и издание нормативных документов: о формировании аттестационной комиссии; об утверждении графика проведения аттестации; об утверждении списков муниципальных служащих, подлежащих аттестации. Документы готовятся секретариатом мэра и утверждаются мэром. Отдел СТО занимается подготовкой материалов для аттестации (бланков, форм, анкет), а также обучением и консультированием всех, вовлеченных в аттестационный процесс – членов аттестационной комиссии, руководителей структурных подразделений, в которых проводится аттестация, самих аттестуемых. На каждого аттестуемого служащего, формируются следующие документы: 1. Анкета аттестуемого служащего 2. Отзыв руководителя. 3. Сведения о служебной деятельности. 4. Характеристика муниципального служащего 5. Психологическое резюме и/или экспертная оценка. Первый документ (анкета) представляет сам аттестуемый, следующие два документа (отзыв и сведения) представляет непосредственный руководитель аттестуемого, остальные – отдел социально-трудовых отношений. В ходе формирования документов проводятся тестирования, экспертизы, анализ кадровых данных и другие мероприятия с участием экспертов, психологов, работников кадровых служб. Все документы (кроме анкеты) подаются в аттестационную комиссию не позднее, чем за 2 недели до начала аттестации. Анкета подается в день проведения аттестации. Каждый аттестуемый служащий должен быть заранее (не менее, чем за неделю до начала аттестации) ознакомлен с представленными документами. Основной этап заключается собственно в проведении аттестации в соответствии с графиком аттестации. На заседание комиссии приглашаются аттестуемые и их непосредственные руководители. Члены комиссии заслушивают сообщения аттестуемого и его руководителя, задают вопросы, рассматривают представленные документы. Затем проводится обсуждение, в ходе которого высказываются мнения, замечания и предложения, касающиеся профессиональных и личностных качеств служащего, эффективности его деятельности, направлений развития и т.д. С учетом обсуждений и в отсутствие аттестуемого комиссия открытым голосованием простым большинством принимает одно из следующих решений: аттестуемый соответствует занимаемой должности; соответствует при условии выполнения рекомендаций; не соответствует. Решение и рекомендации комиссии заносятся в аттестационный лист и сообщаются аттестуемому непосредственно после голосования. Лист и протокол заседания подписывается председателем и членами комиссии. На заключительном этапе принимаются кадровые решения по итогам аттестации. Материалы аттестации муниципальных служащих и не позднее чем через семь дней после ее проведения подаются мэру, а также руководителям департаментов и служб, в которых работают прошедшие аттестацию служащие. В течение месяца материалы рассматриваются, изучаются, сравниваются с материалами предыдущей аттестации и принимаются решения (о переводе на другую должность, о включении в кадровый резерв, изменении условий оплаты труда, направлении на переподготовку или повышение квалификации и т.д.). Принятые решения оформляются документально (издаются соответствующие приказы и распоряжения) и доводятся до служащего.

7. Организация выставки-ярмарки. Процессы организации выставок-ярмарок осуществляются деловым центром «Технопарк» в соответствии с годовым планом выставочно-ярмарочных мероприятий. За каждой выставкой закрепляется директор выставки. Начало работ по подготовке выставки начинается за 6 – 7 месяцев до начала ее проведения. Основанием является распоряжение о проведении выставки. Согласно распоряжению утверждается состав организационного комитета выставки. Подготовительный этап начинается с разработки оргкомитетом концепции, описывающей цели, задачи и направления (разделы) выставки. В соответствии с концепцией разрабатывается деловая и научная программа выставки (проведение семинаров,

конференций, крупных презентаций, круглых столов). Затем формируется клиентская база потенциальных участников (экспонентов, участников научной и деловой программы) с использованием информационной системы. Исходной информацией являются данные о предприятиях, представленных на рынке, соответствующем тематике выставки (данные могут храниться в базах данных). Директор выставки составляет информационные письма - приглашения на участие в выставке. Информационный отдел рассылает письма потенциальным участникам выставки, осуществляет прием поступивших заявок на участие в выставке, их учет и ведение списка участников. Заявка – Договор на участие в выставке-ярмарке – содержит информацию об услугах, предоставляемых Технопарком, об условиях обслуживания и стоимости услуг. При оформлении заявки бухгалтерией выписывается и отправляется счет на оплату участия в выставке. После оплаты счета в списке участников ставится отметка об оплате. С учетом поступивших заявок на участие в выставке, а также на основе концепции, деловой и научной программы оргкомитет составляет сводную программу мероприятий выставки-ярмарки и план экспозиции. Кроме того, он разрабатывает положение о конкурсе и формирует конкурсную комиссию. Конкурс проводится среди участников выставки-ярмарки в ходе ее проведения. На заключительной стадии подготовительного этапа административно-хозяйственный отдел осуществляет подготовку выставочного павильона (оформление выставочного зала, информационного стенда и др.), размещение участников, подготовку мест проживания и питания иногородних участников, обеспечение транспортом. Параллельно отдел рекламы изготавливает рекламно-информационную продукцию (каталог выставки, листовки, афиши, пригласительные билеты, значки и т.д.), совместно с информационным отделом осуществляет расклейку афиш, распространение листовок, рассылку приглашений, размещение рекламы в СМИ. Этап проведения выставки включает: сопровождение выставки; проведение деловой и научной программы; проведение конкурсов. Сопровождение выставки выполняется, в основном, силами административно-хозяйственного отдела и включает организацию работы гардероба, буфета, Информбюро, радиорубки, обеспечение транспортом. Мероприятия деловой и научной программы (семинары, конференции, круглые столы) проводятся оргкомитетом выставки или сторонней организацией. Проведение конкурсов осуществляется конкурсной комиссией и включает в себя: сбор информации об экспонатах, принимающих участие в конкурсе; проведение заседаний комиссии, на которых производится оценка экспонатов, выбор победителей конкурса и распределение мест между победителями; вручение медалей, дипломов и удостоверений лауреатам конкурса. На заключительном этапе осуществляется подведение итогов выставки-ярмарки. Оргкомитет выставки подготавливает материалы – список участников выставки, список представленных товаров и услуг, информацию о заключенных в ходе проведения выставки контрактах между участниками и посетителями (как, в количественном, так и в денежном выражении), список лауреатов конкурса и т.д. Информация анализируется директором выставки и членами оргкомитета, формулируются выводы и рекомендации и определяется содержание отчета. Написание отчета и его обсуждение на заседании совета Технопарка завершает процесс организации выставки-ярмарки.

8. Ремонт квартиры. Клиент обращается в фирму, специализирующуюся на ремонте квартир. В отделе приема заявок консультант знакомит клиента со всей интересующей его информацией (виды работ, выполняемые фирмой, расценки, сроки выполнения и т.д.). Если клиента решает воспользоваться услугами фирмы, то он подает заявку и договаривается о дате и времени осмотра квартиры. В назначенное время мастер и дизайнер делают осмотр квартиры и обговаривают с клиентом требования к ремонту. Если требования клиента выполнимы, то клиент заключает договор на выполнение работ. Кроме того, клиент вносит задаток, т.е. делает предоплату в кассе и получает квитанцию об оплате. Дизайнер выполняет дизайн-проект и согласовывает его с клиентом и мастером. При необходимости, в проект могут быть внесены изменения. Если проект устраивает все

стороны, то мастер определяет перечень необходимых материалов и составляет план работ, которые также согласовываются с клиентом. Затем мастер передает перечень материалов в отдел закупок, который выписывает счет на приобретение материалов и сообщает клиенту о необходимости оплатить счет. После оплаты счета отдел закупок выписывает необходимые материалы со склада и/или приобретает их в строительных магазинах (возможно и поэтапное приобретение материалов). Материалы доставляются на объект ремонта. Бригада строительных рабочих осуществляет подготовительные работы (выносит мебель, удаляет со стен обои, при необходимости снимает паркет, снимает старые окна, двери и т.д.). Затем выполняются ремонтные работы в соответствии с планом работ, например, покраска потолка, наклейка обоев, настиление полов и т.д. По окончании каждого этапа мастер (а также, возможно, клиент и дизайнер) проверяет качество выполненных работ, и, при наличии замечаний, все выявленные дефекты исправляются. На заключительном этапе выполняется окончательная приемка работы клиентом. Мастер определяет объем выполненных работ и выписывает счет с учетом задатка. Клиент оплачивает счет.

9. Изготовление шкафа-купе на заказ. Процесс изготовления встроенного шкафа-купе начинается со звонка клиента оператору компании. Клиент сообщает параметры шкафа, в том числе размер комнаты и высоту потолков. Менеджер производит предварительный расчет стоимости проекта шкафа, основываясь на цене базовой модели шкафа-купе (выполненной из стандартных материалов и имеющей стандартную, усредненную начинку). После этого менеджер связывается с клиентом и записывает дату и время проведения замера — для уточнения заказа. В указанное время в квартиру к клиенту приходит мастер-консультант. Он производит точный замер места установки шкафа, помогает клиенту выбрать конструкцию шкафа (наличие пола, потолка, задней стенки, антресолей), количество дверей и материал, из которого они будут выполнены, цветовое решение, а также начинку шкафа. При этом клиенту предоставляются каталоги с цветными иллюстрациями и ценами. После того, как клиент сделал выбор, составляется эскиз шкафа-купе с указанием точных размеров и расположения всех элементов и составляется спецификация на элементы шкафа-купе. На основании спецификации и прайс-листа осуществляется точный расчет стоимости. Затем мастер-консультант оформляет счет. Клиент производит оплату и получает чек. Мастер-консультант передает оплаченный счет и деньги в бухгалтерию, а эскиз и спецификацию – мастеру производственного цеха. На основании спецификации в производственном цехе на специальном оборудовании «раскраивают» детали шкафа, «изолируют» срезы ламината, нарезают металлические профили каркаса шкафа, а также его декоративные элементы. По окончании работ мастер сообщает оператору о готовности к сборке шкафа, и оператор уточняет у клиента время доставки. Последний этап — сборка шкафа-купе на месте. Все необходимые детали упаковываются, загружаются в грузовой автомобиль, доставляются и разгружаются рабочими-сборщиками. Затем ими осуществляется установка и сборка шкафа-купе на месте. Бригадир и клиент подписывают акт приемки-сдачи работ. В заключение оформляется гарантия.

10. Страхование квартиры и домашнего имущества. Процесс начинается с поиска клиента страховым агентом. Способы могут быть разные – обход квартир, опрос постоянных клиентов, звонки по телефону и т.д. Потенциального клиента необходимо заинтересовать. Страховой агент рассказывает, какие в представляемой им компании существуют варианты страхования (какие риски страхуются, каковы условия страхования). Если клиент заинтересовался, то страховой агент знакомит его с порядком страхования, в частности, какие документы необходимо подготовить, и назначается дата обследования страхуемой квартиры и имущества. Страховой агент приходит в квартиру. Уточняет у клиента, каков объект страхования (квартира, имущество), какой вариант выбирает клиент (базовый, полный или расширенный) и какова желаемая предельная сумма страхования. Если страхуется имущество, то агент составляет перечень страхуемого имущества и ведет

фотосъемку. Если страхуется квартира, то агент составляет описание квартиры (отделки), в котором приводится: общая характеристика здания (тип дома, год постройки, количество этажей и др.); общая характеристика квартиры (этаж, площадь, принадлежность и др.); детальная характеристика квартиры (отделка стен, потолка, половое покрытие). Составляется также описание инженерного оборудования (санитарно-технических приборов, отопительного оборудования, и др.). Ведется фотосъемка. Страховой агент передает составленные описания имущества и/или квартиры, а также фотографии эксперту страховой компании. Эксперт осуществляет калькуляцию, исходя из желаемой суммы страхования. При этом эксперт использует базы данных для определения стоимости объекта страхования, страховой суммы (суммы страхового возмещения) и страховой премии (платы за страхование). Если вычисленная сумма объекта страхования превышает предельную сумму, назначенную клиентом, то страховой агент связывается с клиентом и согласует с ним требуемые изменения.

### 7.3.3. Перечень курсовых работ

1. Бизнес-модель развития предприятия
2. Маркетинговые стратегии развития бизнес-модели
3. Обоснование выбора бизнес-модели предприятия
4. Оптимизация бизнес-процессов предприятия
5. Управление ресурсами бизнеса
6. Оценка эффективности функционирования бизнес-модели
7. Инвестиционное проектирование бизнеса
8. Разработка инновационной бизнес-модели
9. Оценка соответствия бизнес-модели и стратегии развития предприятия
10. Рыночные стратегии развития бизнес-модели
11. Управление ценообразованием в организации
12. Кадровые решения в системе управления бизнесом
13. Сетевое взаимодействие в управление бизнесом
14. Формирование конкурентных преимуществ бизнеса
15. Управление конкурентоспособностью бизнес-модели
16. Моделирование бизнес-процессов розничного магазина по продаже одежды.
17. Моделирование бизнес-процессов розничного магазина по продаже обуви.
18. Моделирование бизнес-процессов компании по производству пластиковых окон.
19. Моделирование бизнес-процессов компании по производству дверей.
20. Моделирование бизнес-процессов спортивного клуба.
21. Моделирование бизнес-процессов гостиницы.
22. Моделирование бизнес-процессов базы отдыха.
23. Моделирование бизнес-процессов салона красоты.
24. Моделирование бизнес-процессов стоматологической клиники.
25. Моделирование бизнес-процессов транспортно-логистической компании.
26. Моделирование бизнес-процессов транспортно-пассажирской компании.
27. Моделирование бизнес-процессов компании производителя видео-рекламы.
28. Моделирование бизнес-процессов рекламного агентства.
29. Моделирование бизнес-процессов ресторана быстрого питания.
30. Моделирование бизнес-процессов event-компании.
31. Моделирование бизнес-процессов развлекательного клуба.
32. Моделирование бизнес-процессов пиццерии.
33. Моделирование бизнес-процессов частного охранного предприятия.
34. Моделирование бизнес-процессов ветеринарной клиники.
35. Моделирование бизнес-процессов пекарни.
36. Моделирование бизнес-процессов производства безалкогольных напитков.
37. Моделирование бизнес-процессов компании по продаже автомобилей.
38. Моделирование бизнес-процессов консалтинговой компании.

### 7.4. Электронное портфолио обучающегося

В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается

<http://portfolio.usue.ru>

- курсовая работа

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДЕНЫ  
на заседании кафедры информационных технологий  
и статистики

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

**по дисциплине**  
**АНАЛИЗ И ПРОЕКТИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ**



## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа по дисциплине «Анализ и проектирование бизнес-процессов» является самостоятельной работой студента на определенную тему и выполняется под руководством преподавателя кафедры. Она является завершающей стадией изучения дисциплины и имеет целью систематизацию, закрепление и расширение теоретических знаний, углубление их по одной из проблем изучаемой дисциплины.

Тема курсовой работы выбирается студентом самостоятельно и согласовывается с преподавателем, читающим данную дисциплину, а также с научным руководителем. Руководство выполнением курсовой работы осуществляется преподавателями кафедры, читающим данную дисциплину.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

**Титульный лист** – макет приведен в Приложении А.

**Содержание** – перечень разделов работы с указанием начальной страницы.

**Введение (без №)**– обоснование актуальности темы работы; цель, задачи курсовой работы; объект, предмет исследования; структура работы; основные авторы, исследовавшие данную проблему (2-3 стр.).

**Первая глава (1 название)** - должна носить теоретический характер, т.е. содержать обоснование, структуризацию проблемы, литературный обзор по проблеме (10-15 стр.).

Теоретическая глава магистерской работы должна носить детальный, глубокий анализ исследуемой проблемы. В частности, в ней в обязательном порядке должны содержаться следующие элементы:

А) систематизация и взаимосвязь основных понятий, используемых в работе;

Б) терминологический анализ основных используемых категорий;

В) не только описание сущности и структуры исследуемого явления (процесса), но и способы управления, выработка стратегий по данной проблематике.

Г) выработка не менее одного теоретического положения, обладающего научной новизной (выделение классификационного признака, уточнение понятий и категорий, систематизация терминов по проблеме, выявление специфических особенностей явления (процесса) применительно к какому-либо виду отрасли, типу предприятия или региональным особенностям).

Рекомендуется в рамках теоретической главы выделять 2-3 пункта:

1.1 Описание сущности явления (процесса)

1.2 Управление явлением (процессом)

**Вторая глава (2 название)** – может носить 1) аналитический или 2) методический характер.

В первом случае: анализ развития явления или процесса и выводы о структуре, динамике, проблемах и т.д. Во втором случае: анализ методической базы решения какой-либо задачи (с примерами использования) и выбор наиболее приемлемой методики (10-15 стр.). *В данной главе обязательны расчеты экономических показателей.* Желательно в качестве единицы анализа рассматривать деятельность конкретного предприятия (подразделения).

Расчеты аналитических показателей должны в обязательном порядке содержать:

1. Динамический анализ абсолютных и относительных показателей, характеризующих данную проблематику;

2. Анализ проблемы по конкретной методике или ряду методик.

Рекомендуется в рамках теоретической главы выделять 2-3 пункта:

2.1 Экономическая характеристика деятельности предприятия: вид деятельности и особенности ведения бизнеса конкретной фирмой, его организационная структура, основные экономические показатели за 2-3 года)

1.3 Анализ экономических показателей, характеризующих явление (процесс) на конкретном предприятии.

**Третья глава (3 название)** - может носить 1) рекомендательный; 2) прогностический; 3) апробационный характер. В первом случае: даются рекомендации по управлению явлением или процессом для конкретного объекта исследования. Во втором случае: рассматриваются перспективы развития явления или процесса. В третьем случае: апробируется методика, обоснованная ранее во 2 главе, и делаются выводы о сфере ее применения и интерпретации результатов (10-15 стр.). *В данной главе обязательны расчеты экономических показателей.*

Результатом 3 главы является *экономическое обоснование* предлагаемых рекомендаций, мероприятий или методик, выражающееся в конкретных результирующих показателях.

**Заключение (без №)** – общие выводы по всей работе (2-3 стр.).

**Список использованы источников (без №)** - перечень использованных литературных источников. В тексте работы обязательно должны делаться ссылки на использованный источник (либо в тексте, либо низу страницы).

**Приложения (без №)** – дополнительные, первичные, справочные и т.д. материалы.

*Структура конкретной курсовой работы должна быть согласована с руководителем.*

Общий объем курсовой работы – 45-50 страниц. Она должна содержать поименованные и пронумерованные рисунки (номер и название внизу) и таблицы (номер и название вверху). В тексте должны быть ссылки на иллюстративный материал. Обязательно оформляются ссылки на литературные источники (внизу страницы <sup>(1)</sup> или после цитаты ([ № ])). Страницы нумеруются

внизу от центра. Курсовая работа должна быть выполнена грамотно и аккуратно. Требования к оформлению общие для всех письменных работ.<sup>1</sup>

### 3. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

Тематика курсовой работы согласовывается с научным руководителем. Перечень рекомендуемых направлений исследований представлен ниже:

1. Бизнес-модель развития предприятия
2. Маркетинговые стратегии развития бизнес-модели
3. Обоснование выбора бизнес-модели предприятия
4. Оптимизация бизнес-процессов предприятия
5. Управление ресурсами бизнеса
6. Оценка эффективности функционирования бизнес-модели
7. Инвестиционное проектирование бизнеса
8. Разработка инновационной бизнес-модели
9. Оценка соответствия бизнес-модели и стратегии развития предприятия
10. Рыночные стратегии развития бизнес-модели
11. Управление ценообразованием в организации
12. Кадровые решения в системе управления бизнесом
13. Сетевое взаимодействие в управление бизнесом
14. Формирование конкурентных преимуществ бизнеса
15. Управление конкурентоспособностью бизнес-модели

### 4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

<i>Критерии оценки</i>	<i>Количество баллов</i>
1. Обоснование актуальности проблемы исследования	0,3,4,5
2. Уровень теоретической проработки	0,3,4,5
3. Методическая грамотность проведенных исследований	0,3,4,5
4. Достаточность и качество экономического обоснования предлагаемых решений	0,3,4,5
5. Практическая значимость	0,3,4,5
6. Качество оформления	0,3,4,5
7. Качество выступления на защите	0,3,4,5

---

<sup>1</sup>ПОЛОЖЕНИЕ о требованиях к оформлению рефератов, отчетов по практике, контрольных, курсовых и дипломных работ. Уральский государственный экономический университет, 17 марта 2011 г

### Шкала оценивания по критериям

Критерии оценки	Неудовл. 0 баллов	Удовл. 3 балла	Хорошо 4 балла	Отлично 5 баллов
1.Обоснование актуальности проблемы исследования	Проблема не содержит обоснования	Обоснование описательное	Обоснование есть, но логика нарушена	Обоснование логичное и экономически убедительное
2. Уровень теоретической проработки	Теоретический материал подготовлен не самостоятельно	Теория изложена без собственных обобщений	Теория содержит обобщения, но нет выводов автора	Теория содержит обобщения и выводы автора
3. Методическая грамотность проведенных исследований	Методики использованы не правильно	Методики и методы описаны, но не применены	Методики и методы описаны, но применены с ошибками	Выбор методов и методик обоснован и они применены верно
4. Достаточность и качество экономического обоснования предлагаемых решений	Отсутствует обоснование	Экономическое обоснование выполнено с использованием ошибочных методов	Экономическое обоснование выполнено адекватными методами, но есть ошибки в расчетах	Экономическое обоснование выполнено по адекватным методикам и верно в расчетах
5. Практическая значимость	Отсутствует	Практическая значимость автором не определена	Практическая значимость описана, но не аргументирована	Практическая значимость обоснована и аргументирована
6. Качество оформления	Не соответствует требованиям	В целом соответствует требованиям, но есть значительные отклонения	В целом соответствует требованиям, но есть отдельные ошибки	Соответствует требованиям
7. Качество выступления на защите	Доклад, ответы на вопросы, презентация не отражают содержание проблемы	Доклад и презентация отражают содержание работы. Ответы на вопросы слабые	Доклад, ответы на вопросы отражают понимание проблемы. Презентация слабая	Доклад, презентация, ответы на вопросы отражают содержание проблемы и выполненной работы

#### **Итоговая оценка в % от максимальной суммы баллов:**

0-50% – неудовлетворительно

51-69 % – удовлетворительно

70-84% – хорошо

85-100 % - отлично

**1) Качество выполнения курсовой работы** оценивается по составляющим:

– *Обоснованность актуальности проблемы* исследования – предполагает оценку степени убедительности оснований, побудивших студента выбрать данную проблему для изучения исходя из понимания текущей экономической ситуации;

– *Уровень теоретической проработки* проблемы предполагает оценку широты и качества изученных литературных источников, логики изложения материала, глубины обобщений и выводов в первой главе, а также теоретического обоснования возможных решений проблемы;

– *Методическая грамотность проведенных исследований* во второй главе работы предполагает оценку обоснованности применения методик исследования, информационной адекватности и правильности использования конкретных методов и методик анализа;

– *Достаточность и качество обоснования* предлагаемых решений предполагает оценку адекватности выбранных методов обоснования решений, правильность их применения;

– *Практическая значимость выполненной работы* предполагает оценку понимания студентом возможности практического применения результатов исследования в деятельности предприятия (организации);

– *Качество оформления курсовой работы* предполагает оценку на соответствие ПОЛОЖЕНИЮ.

**2) Качество выступления на защите курсовой работы** оценивается по следующим составляющим:

– *Качество доклада* предполагает оценку соответствия доклада содержанию курсовой работы, способности выделить научную и практическую ценность выполненных исследований, умения пользоваться иллюстративным материалом;

– *Качество ответов на вопросы* предполагает оценку правильности, четкости, полноты и обоснованности ответов студента, умения лаконично и точно сформулировать свои мысли, используя при этом необходимую научную терминологию;

– *Качество иллюстраций* к докладу предполагает оценку соответствию подбора иллюстративных материалов содержанию доклада, грамотность их оформления и упоминания в докладе, выразительность использованных средств графического и художественного воплощения.

– *Поведение при защите курсовой работы* предполагает оценку коммуникационных характеристик докладчика (манера говорить, отстаивать свою точку зрения, привлекать внимание к важным моментам в докладе или ответах на вопросы и т.д.).

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

### РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

#### 5.1 Основная литература

1. Сажина, М. А. Управленческая экономика [Электронный ресурс] : учебник для студентов, обучающихся в магистратуре по экономическим и управленческим специальностям / М. А. Сажина. - Москва : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. - 208 с. <http://znanium.com/go.php?id=762711>
2. Асадуллин, Р. Г. Основы управленческой экономики предприятия (фирмы) [Электронный ресурс] : производственно-практическое издание / Р. Г. Асадуллин. - Москва : ИНФРА-М, 2016. - 423 с. <http://znanium.com/go.php?id=548833>
3. Лифшиц, А. С. Управленческая экономика [Электронный ресурс] : учебное пособие для обучающихся по программам высшего образования направления подготовки «Менеджмент» (квалификация (степень) «магистр») / А. С. Лифшиц. - Москва : РИОР: ИНФРА-М, 2016. - 121 с. <http://znanium.com/go.php?id=533564>
4. Управленческая экономика [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям 38.04.01 "Экономика" (квалификация (степень) "магистр") / Г. В. Голикова [и др.]. - Москва : ИНФРА-М, 2015. - 216 с. <http://znanium.com/go.php?id=487965>

#### 5.2 Дополнительная литература

1. Экономика фирмы [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / [А. С. Арзамов [и др.]; под общ. ред. Н. П. Иващенко ; Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова, Экон. фак. - Москва : Проспект, 2017. - 527 с. (2 экз.)
2. Экономика предприятий: инструментарий анализа [Текст] : учебное пособие / [Т. С. Орлова [и др.] ; под общ. ред. В. Ж. Дубровского, Т. С. Орловой ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург : [Издательство УрГЭУ], 2017. - 281 с. <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/17/p489547.pdf> (50 экз.)
3. Арсенова, Е. В. Экономика фирмы: схемы, определения, показатели [Электронный ресурс] : справочное пособие / Е. В. Арсенова, О. Г. Крюкова. - Москва : Магистр: ИНФРА-М, 2014. - 248 с. <http://znanium.com/go.php?id=432788>
- Скляренко, В. К. Экономика предприятия [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению "Экономика" и другим экономическим специальностям / В. К. Скляренко, В. М. Прудников. - 2-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 346 с. <http://znanium.com/go.php?id=405630>

## *ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ:*

1. [micex.ru](http://micex.ru) – фондовая биржа ММВБ.
2. [mrsa.ru](http://mrsa.ru) – сайт российского общества оценщиков.
3. [quality.eur.ru](http://quality.eur.ru) – ресурс, посвященный менеджменту качества.
4. [rbc.ru](http://rbc.ru) – РосБизнесКонсалтинг.
5. [rts.ru](http://rts.ru) – биржа РТС.
6. [www.allinvestrus.com/cons/bp.html](http://www.allinvestrus.com/cons/bp.html) - информационный ресурс «Все инвестиции России»: Консультации. Бизнес-планирование. Венчурное финансирование. Продвижение инвестиционного проекта.
7. [www.aup.ru](http://www.aup.ru) – административно-управленческий портал.
8. [www.cfin.ru](http://www.cfin.ru) – корпоративный менеджмент.
9. [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru) - федеральный образовательный портал «Экономика-Социология-Менеджмент».
10. [www.e-library.ru](http://www.e-library.ru) - научная электронная библиотека.
11. [www.finexpert.ru](http://www.finexpert.ru) – портал, посвященный: организационному развитию, процессному управлению, стратегическому управлению, автоматизации бизнес-процессов, бережливому производству, менеджменту качества, управления в целом.
12. [www.gaap.ru](http://www.gaap.ru) – теория и практика управленческого учета.
13. [www.ideinfo.ru](http://www.ideinfo.ru) – ресурс, посвященный системному проектированию.
14. [www.innovbusiness.ru](http://www.innovbusiness.ru) – ресурс «Инновации и предпринимательство», создан для информационной поддержки предпринимателей и фирм, занятых в сфере инновационного бизнеса.
15. [www.intalev.ru](http://www.intalev.ru) – международная группа компаний, специализирующаяся на разработке и внедрении современных информационных систем управления предприятием, повышении эффективности ведения бизнеса.
16. [www.itportal.ru](http://www.itportal.ru) – портал «Инновации и технологии».
17. [www.mevriz.ru](http://www.mevriz.ru)-Журнал "Менеджмент в России и за рубежом".
18. [www.mpsf.org](http://www.mpsf.org) – библиотека Московского общественного научного фонда (МОНФ).
19. [www.risk-manage.ru](http://www.risk-manage.ru) – управление рисками в России.
20. [www.rjm.ru](http://www.rjm.ru) – российский журнал менеджмента.

ПРИЛОЖЕНИЕ А  
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**КУРСОВАЯ РАБОТА**  
по дисциплине  
На тему: \_\_\_\_\_

Институт/Факультет/Департамент/  
Центр:

Исполнитель: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Направление:

Группа: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Профиль/программа:

Руководитель: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Дата защиты \_\_\_\_\_

Оценка \_\_\_\_\_

Екатеринбург  
20\_\_