

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)



**УТВЕРЖДАЮ**

Первый  
проректор-проректор  
по учебной работе  
Н.Н. Сухих  
2017 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ**  
**ОПИСАНИЯ БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ**

Направление подготовки  
**25.03.03 Аэронавигация**

Направленность программы (профиль)  
**Организация бизнес-процессов на воздушном транспорте**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

Санкт-Петербург  
2017

## **1 Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Современные методы описания бизнес-процессов» являются: формирование у студентов теоретических знаний о современных методах описания бизнес-процессов, основах и сущности современных методах описания бизнес-процессов, создание информационно-образовательной среды для эффективного получения и усвоения студентами специальности:

- необходимого набора понятий, терминов, знаний и навыков постановки и обсуждения проблем и задач проектирования эффективных бизнес-процессов,
- принципов, подходов и методов формулирования требований к информационным системам и технологиям для их реализации на всех уровнях и всех стадиях жизненного цикла управления организацией,
- необходимого набора понятий, терминов, знаний и навыков управления информационной инфраструктурой организации, которая необходима для эффективной организации и выполнения спроектированных бизнес-процессов.

Задачами освоения дисциплины являются:

- управление данными, информацией и знаниями для постановки задач бизнес-процессов;
- архитектура информационных систем и ее влияние на постановку и решение задач бизнес-процессов;
- методологии, нотации и инструменты проектирования бизнес-процессов;
- моделирование бизнес-процессов – средство консолидации компетенций сотрудников организации для формулирования требований к информационной системе;
- управление потоками работ и документов организации с использованием систем электронного документооборота (СЭД) – средство консолидации воли, знаний и компетенций сотрудников при реализации и бизнес-процессов.
- управление эффективностью бизнеса через управление данными, информацией и знаниями о бизнес-процессах;
- роль Интернет-технологий в интеграции компетенций сотрудников и информации и знаний, заложенных в информационные системы, для эффективной постановки и разрешения проблем повышения эффективности бизнеса через бизнес-процесс.

Дисциплина обеспечивает подготовку выпускника к организационно-управленческому виду профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.**

Дисциплина «Современные методы описания бизнес-процессов» представляет собой дисциплину, относящуюся к Вариативной части Блока 3 Профессионального цикла Дисциплины .

Дисциплина «Современные методы описания бизнес-процессов» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин:

- «Правоведение»
- «Финансовый менеджмент»
- «Воздушные перевозки и авиационные работы»
- «Государственное регулирование авиатранспортной деятельности»

Дисциплина «Современные методы описания бизнес-процессов» является обеспечивающей для:

- «Учебная практика»
- «Производственная практика»
- «Преддипломная практика»
- «Государственный экзамен»

Дисциплина изучается в 8 семестре.

### 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>Уметь использовать нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности (ПК-1)</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные источники воздушного права Российской Федерации;</li> <li>– основные источники Международного воздушного права;</li> <li>– международные требования и правила формирования пассажирских авиатарифов, механизмы их образования, построения и применения; нормативную базу отраслевых авиатарифов;</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правильно применять нормы воздушного права в профессиональной деятельности;</li> <li>– пользоваться нормативными документами,</li> </ul>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
	<p>определяющими требования и практику определения, построения и расчета стоимости авиаперевозки, пользоваться справочной литературой и документацией по вопросам применения различных видов авиатарифов</p> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками самостоятельного анализа и интерпретации нормативных правовых актов профессиональной деятельности;</li> <li>- методологией расчёта авиационного тарифа.</li> </ul>
<p>Готовность участвовать в разработке и реализации мероприятий по повышению эффективности эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, обеспечению безопасности полетов воздушных судов и безопасности использования воздушного пространства, обеспечению авиационной безопасности и качества работ и услуг (ПК-47)</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– требования воздушного законодательства и нормативных правовых документов Российской Федерации в области авиации, организации воздушного движения, использования воздушного пространства и международных стандартов;</li> <li>– нормативные правовые документы в области воздушных перевозок и авиационных работ;</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать требования воздушного законодательства и нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающие и регулирующие деятельность в области использования воздушного пространства и деятельность в области авиации;</li> <li>- применять нормативные правовые документы в области воздушных перевозок и авиационных работ;</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения норм воздушного права в профессиональной деятельности;</li> <li>- методами организации воздушных перевозок и авиационных работ.</li> </ul>

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		8
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа:	48	48
лекции	20	20
практические занятия	28	28
семинары	-	-
лабораторные работы	-	-
курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа студента	60	60
Промежуточная аттестация:	36	36

## 5 Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций.

Темы дисциплины	Кол-во часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные Средства
		ПК-47	ПК-1		
Тема 1 Основные понятия и задачи бизнес-процессов, процессный подход	14	+	+	ВК, ИЛ, ПЗ, СРС	У, Дс, Д
Тема 2 Стратегическое управление организацией и система сбалансированных показателей	12	+	+	Л, ПЗ, АКС, СРС	У, СЗ
Тема 3 Бизнес-модель организации, корпоративная архитектура и ее формализация	12	+	+	Л, ПЗ, АКС, СРС	У, СЗ
Тема 4 Миссия, цели и стратегия организации, методы стратегического анализа и стратегическая отчетность организации	12	+	+	ИЛ, ПЗ, АКС, СРС	Дс, СЗ
Тема 5 Реализация стратегии организации	10	+	+	ИЛ, ПЗ, АКС,	Дс, СЗ

Темы дисциплины	Кол-во часов	Компетенции		Образовательные технологии	Оценочные Средства
		ПК-47	ПК-1		
				СРС	
Тема 6 Процессы в организации, выделение процессов	10	+	+	Л, ПЗ, СРС, АКС	У, СЗ
Тема 7. Управление организацией на основе бизнес-процессов	10	+	+	Л, ПЗ, СРС, АКС	У, СЗ
Тема 8 Моделирование бизнес-процессов	10	+	+	Л, ПЗ, СРС, АКС	У, СЗ
Тема 9 Комплексная регламентация бизнес-процессов организации	10	+	+	МК, ПЗ, СРС	Дс, Д, ТвЗ
Тема 10 Разработка и внедрение системы стратегического управления и системы управления бизнес-процессами	10	+	+	Л, ПЗ, СРС	У, ПАР, Д
Итого по дисциплине	108				
Промежуточная аттестация	36				
Всего по дисциплине	144				

Л – лекция, ИЛ – интерактивная лекция, Дис – Дискуссия, ПЗ – практическое занятие, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, У – устный опрос, ПАР – письменная аудиторная работа, Д – доклад.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий.

Наименование темы Дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1 Основные понятия и задачи бизнес-процессов, процессный подход	2	4	-	-	6	-	14
Тема 2. Стратегическое управление организацией и система сбалансиро-	2	4	-	-	6	-	12



Наименование темы Дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Все- го ча- сов
ванных показателей							
Тема 3. Бизнес-модель организации, корпоративная архитектура и ее формализация	2	4	-	-	6	-	12
Тема 4. Миссия, цели и стратегия организации, методы стратегического анализа и стратегическая отчетность организации	2	4	-	-	6	-	12
Тема 5 Реализация стратегии организации	2	2	-	-	6	-	10
Тема 6. Процессы в организации, выделение процессов	2	2	-	-	6	-	10
Тема 7. Управление организацией на основе бизнес-процессов	2	2	-	-	6	-	10
Тема 8. Моделирование бизнес-процессов	2	2	-	-	6	-	10
Тема 9. Комплексная регламентация бизнес-процессов организации	2	2	-	-	6	-	10
Тема 10. Разработка и внедрение системы стратегического управления и системы управления бизнес-процессами	2	2	-	-	6	-	10
Итого по дисциплине	20	28	-	-	60	-	108
Промежуточная аттестация							36
Всего по дисциплине							144

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Основные понятия и задачи бизнес-процессов, процессный подход

Причины возникновения и цели бизнес-процессов. Виды и задачи. Основные отличия и сферы неявного использования. Основные функции и свойства. Основные этапы и принципы реализации. Участники деятельности и их функции. Цели процессного подхода. Система терминов процессного подхода. Процессы подразделений (внутрифункциональные процессы). Сквозные (межфункциональные) процессы. Декомпозиция процессов. Совмещение процессного и функционального подхода к системе управления. Классификация программных продуктов управления предприятием.

## **Тема 2. Стратегическое управление организацией и система сбалансированных показателей**

Сущность стратегического управления. Принципы стратегического управления. Конкурентные преимущества. Особенности стратегического управления. Содержание и структура стратегического управления. Система сбалансированных показателей и стратегические карты. Анализ систем управления компанией. Цель, задачи и информационная база стратегического анализа. Оценка информационных систем.

## **Тема 3. Бизнес-модель организации, корпоративная архитектура и ее формализация**

Бизнес-процесс как модель. Бизнес-инжиниринг и бизнес-модель. Цели, особенности и отличия бизнес-модели. Анализ существующих бизнес – моделей. Тенденции развития и классификация бизнес-моделей. Анализ цепочки создания ценности. Этапы создания бизнес-модели.

## **Тема 4. Миссия, цели и стратегия организации, методы стратегического анализа и стратегическая отчетность организации**

Анализ отрасли: анализ операционной среды. Прогнозирование. Синтез внешних факторов. Миссия организации. Цели организации. Установление целей организации. Типы стратегий организации. Выработка стратегии организации. Ситуационный анализ. Корректировка миссии и целей. Повторный анализ миссии и целей. Конкурентная тактика. Корпоративная стратегия. Стратегия направленности. Анализ портфеля. Родительские функции корпорации. Функциональная стратегия. Стратегии, которых следует избегать. Стратегический выбор: выбор лучшей стратегии.

## **Тема 5. Реализация стратегии организации**

Выполнение стратегии. Проблемы проведения стратегических изменений. Реализация стратегии: организация деятельности. Этапы корпоративного развития. Роль бизнес-процесса в реализации стратегии. Трафареты организационного бизнес-моделирования. Технологии управления организационным развитием. Организационная стратегия в системе управления. Организационная стратегия.

## **Тема 6. Процессы в организации, выделение процессов**

Сеть процессов организации. Особенности выделения процессов в организации и объединения их в одну сеть. Правила выделения процессов в организации. Классификация процессов. Размер и число процессов. Применение правил выделения процессов. Пошаговое выделение процессов организации. Пример выделения процессов торгово-производственной организации. Результаты обследования компании консультантами. Проект сети процессов компании. Уточненный список процессов и их владельцев.

## **Тема 7. Управление организацией на основе бизнес-процессов**



Сегментирование деятельности организации на систему процессов. Функции системы менеджмента процесса. Наложение требований разделов стандартов МС ИСО 9001:2000 на схему управления процессом. Распределение функций между процессами. Проблемы выделения сквозных процессов. Сегментирование деятельности на примере процесса бюджетирования.

#### **Тема 8. Моделирование бизнес-процессов**

«Плоские» и «Объемные» модели процессов. Модель бизнес-процесса, удовлетворяющая требованиям процессного подхода к управлению. Примеры типичных ошибок при формировании схем бизнес-процессов.

#### **Тема 9. Комплексная регламентация бизнес-процессов организации**

Регламентация бизнес-процессов при помощи шаблона. Структура шаблона регламента выполнения бизнес-процесса. Рекомендации по описанию бизнес-процессов при помощи шаблона.

#### **Тема 10. Разработка и внедрение системы стратегического управления и системы управления бизнес-процессами**

Система стратегических целей и показателей: привязка к бизнес-процессам. Разработка и внедрение систем стратегического и процессного управления.

### **5.4 Практические занятия.**

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие 1. Декомпозиция процессов. Совмещение процессного и функционального подхода к системе управления.	4
2	Практическое занятие 2. Анализ систем управления компанией.	4
3	Практическое занятие № 3. Анализ цепочки создания ценности. Этапы создания бизнес-модели.	4
4	Практическое занятие № 4. Стратегии, которых следует избегать. Стратегический выбор: выбор лучшей стратегии.	4
5	Практическое занятие № 5. Технологии управления организационным развитием.	2
6	Практическое занятие № 6. . Пошаговое выделение процессов организации.	2
7	Практическое занятие № 7. Сегментирование деятельности на примере процесса бюджетирования.	2
8	Практическое занятие № 8. Примеры типичных ошибок при формировании схем бизнес-процессов.	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
9	Практическое занятие № 9. Рекомендации по описанию бизнес-процессов при помощи шаблона.	2
10	Практическое занятие № 10. Разработка и внедрение систем стратегического и процессного управления.	2
Итого по дисциплине		28

### 5.5 Лабораторный практикум.

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа.

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14]</li> <li>2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам семинарского занятия. [занятие 1]</li> <li>3. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями и пр.</li> <li>4. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям.</li> <li>5. Подготовка к устному опросу.</li> <li>6. Подготовка к письменной аудиторной работе.</li> </ol>	6
2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14]</li> <li>2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам семинарского занятия. [занятие 1]</li> <li>3. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями и пр.</li> <li>4. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям.</li> <li>5. Подготовка к устному опросу.</li> <li>6. Подготовка к письменной аудиторной работе.</li> </ol>	6
3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14]</li> <li>2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам семинарского занятия. [занятие 2]</li> <li>3. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями и пр.</li> <li>4. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям.</li> <li>5. Подготовка к устному опросу.</li> <li>6. Подготовка к письменной аудиторной работе.</li> </ol>	6
4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14]</li> <li>2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопро-</li> </ol>	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	сам семинарского занятия. [занятие 3] 3. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями и пр. 4. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям. 5. Подготовка к устному опросу. 6. Подготовка к письменной аудиторной работе.	
5	1. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14] 2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам семинарского занятия. [занятие 4] 3. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями и пр. 4. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям. 5. Подготовка к устному опросу. 6. Подготовка к письменной аудиторной работе.	6
6	1. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14] 2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам семинарского занятия. [занятие 5] 3. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями и пр. 4. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям. 5. Подготовка к устному опросу. 6. Подготовка к письменной аудиторной работе.	6
7	1. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14] 2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам семинарского занятия. [занятие 6] 3. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями и пр. 4. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям. 5. Подготовка к устному опросу. 6. Подготовка к письменной аудиторной работе.	6
8	1. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14] 2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам семинарского занятия. [занятие 7] 3. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями и пр. 4. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям. 5. Подготовка к устному опросу. 6. Подготовка к письменной аудиторной работе.	6
9	1. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14] 2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам семинарского занятия. [занятие 8] 3. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями и пр.	6

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	4. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям. 5. Подготовка к устному опросу. 6. Подготовка к письменной аудиторной работе.	
10	1. Работа с основной и дополнительной литературой. [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14] 2. Составление развернутого плана-конспекта по основным вопросам семинарского занятия. [занятие 9] 3. Подготовка к выступлениям на семинаре с докладами и сообщениями, фиксированными выступлениями и пр. 4. Выполнение индивидуальных заданий к практическим занятиям. 5. Подготовка к устному опросу. 6. Подготовка к письменной аудиторной работе.	6
Итого по дисциплине		60

## **6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .**

### **6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

#### **а) основная литература:**

1 Варзунов, А.В. Анализ и управление бизнес-процессами [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.В. Варзунов, Е.К. Горосян, Л.П. Сажнева. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2016. — 112 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/91384>, свободный (дата обращения: 10.07.2017).

2 Джестон, Д. Управление бизнес-процессами: Практическое руководство по успешной реализации проектов [Электронный ресурс] : руководство / Д. Джестон, Й. Нелис ; пер. В. Агапов. — Электрон. дан. — Москва : Альпина Паблишер, 2016. — 644 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/87943>, свободный (дата обращения: 10.07.2017).

3 Ротер, М. Учитесь видеть бизнес-процессы: Построение карт потоков создания ценности [Электронный ресурс] / М. Ротер, Д. Шук ; пер. Г. Муравьева. — Электрон. дан. — Москва : Альпина Паблишер, 2016. — 136 с. ISBN: 978-5-9614-5266-2 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/87939>

#### **б) дополнительная литература**

4 Зенченко, И.В. Управление бизнес-процессами [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / И.В. Зенченко. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2017. — 117 с. ISBN: 978-5-9765-3412-4  
— Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/97141>, свободный (дата обращения: 10.07.2017).

5 Кельчевская, Н.Р. Бизнес-процессы промышленного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Р. Кельчевская, С.А. Сироткин, И.С. Пелымская, Г.В. Исмагилова ; под ред. Н. Р. Кельчевской. — Электрон. дан. — Екатеринбург : УрФУ, 2016. — 339 с. ISBN: 978-5-7996-1824-7 — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/98747>, свободный (дата обращения: 10.07.2017).

6 Олехнович, С.А. Организация и управление бизнес-процессами [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.А. Олехнович. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2016. — 165 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/91393>, свободный (дата обращения: 10.07.2017).

**в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

7 Гагарский, В. А. Бизнес-процессы: основные понятия [Электронный ресурс] / В. А. Гагарский. [Текст] – 2013. – Режим доступа: [http://www.elitarium.ru/2013/02/08/biznes\\_processy\\_osnovnye\\_ponjatija.html](http://www.elitarium.ru/2013/02/08/biznes_processy_osnovnye_ponjatija.html), свободный (дата обращения: 10.01.2017).

8 Риб, С. И. Различные подходы к выделению и описанию бизнес-процессов [Электронный ресурс] [Текст]/ С. И. Риб, И. В. Кремлева. – 2004. – Режим доступа: <http://www.betec.ru/index.php?id=06&sid=50>, свободный (дата обращения: 10.07.2017).

9 Ковалев, С. М. Технология структуризации и описания организации – шаг за шагом [Электронный ресурс] [Текст]/ С. М. Ковалев, В. М. Ковалев. – 2004. – Режим доступа: <http://www.betec.ru/index.php?id=36&sid=03>, свободный (дата обращения: 10.07.2017).

**7 Материально-техническое обеспечение дисциплины.**

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитория № 526 «Аудитория автоматизированных систем бронирования и продаж авиационных услуг»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- компьютер «Алкор» – 12 шт.</li> <li>- ноутбук HP – 1 шт, Intel core.</li> <li>- монитор LG - 11 шт. монитор Hyundai - 1 шт.</li> <li>- проводная мышь Lgitech (оснащены все компьютеры).</li> <li>- проектор «Mirsubishi» - 1 шт.</li> <li>- колонки (оснащены все компьютеры)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Windows XP Professional</li> <li>082 RAMEC-VS</li> <li>Microsoft Windows Office Professional 2003</li> <li>Kaspersky Anti-virus</li> <li>Тренировочные терминалы Amadeus Selling Platform Connect (договор LED5498) – 12 шт.</li> </ul>



Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитория № 535 «Лаборатория автоматизированного обучения»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- компьютер RAMEC – 13 шт.</li> <li>- проводная мышь Lgitech (оснащены все компьютеры).</li> <li>- монитор LG – 13 шт.</li> <li>- проектор «CANON» - 1 шт.</li> <li>- колонки (оснащены все компьютеры).</li> </ul>	Windows XP Professional 082 RAMEC-VS Microsoft Windows Office Professional 2003 Kaspersky Anti-virus

## 8 Образовательные и информационные технологии.

В процессе преподавания дисциплины «Современные методы описания бизнес процессов» используются классические формы и методы обучения: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов.

В рамках дисциплины студентам необходимо освоить значительный объем материала, являющийся основой формирования общекультурных компетенций, поэтому используются следующие образовательные технологии:

1. Лекции. Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала.

Планируется проведение как традиционных или информационных, так и интерактивных лекций в форме проблемных лекций в общем объеме 24 часов – лекция № 1,2,3.

Информационные лекции направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний.

Проблемные лекции активизируют интеллектуальный потенциал и мыслительную деятельность студентов, которые приобретают умение вести дискуссию. В ходе проблемной лекции преподаватель включает в процесс изложения материала серию проблемных вопросов и организует дискуссию по этим вопросам. Как правило, это сложные, ключевые для темы вопросы. Студенты приглашаются для размышлений и поиску ответов на них по мере их постановки. Типовая структура проблемной лекции включает: создание проблемной ситуации через постановку учебной проблемы; конкретизацию этой проблемы, выдвижение гипотез по ее решению; мысленный эксперимент по проверке выдвинутых гипотез; проверку сформулированных гипотез, подбор аргументов и фактов для их подтверждения; формулировку выводов; подведение к новым противоречиям или перспективам изучения по-



следующего материала; вопросы для обратной связи, помогающие корректировать умственную деятельность студентов на лекции.

2. Практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, рассмотренные на лекциях и сформулированные в домашних заданиях. Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий (семинаров) – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки ведения диалога по актуальным проблемам социокультурного развития человечества. Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

3. Аттестационное промежуточное тестирование.

4. Письменные и устные домашние задания.

5. Аудиторные письменные работы.

6. Обсуждение подготовленных студентами докладов.

7. Консультации преподавателей. Консультации являются одной из форм руководства самостоятельной работой студентов и оказания им помощи в освоении учебного материала. Консультации проводятся регулярно не менее одного раза в неделю в часы, свободные от учебных занятий, и носят в основном индивидуальный характер. На консультациях повторно рассматриваются вопросы, на которых базируется изучаемая дисциплина, и которые по результатам текущего контроля не достаточно усвоены обучающимися.

8. Самостоятельная работа студентов:

а) освоение теоретического материала,

б) подготовка к практическим занятиям,

в) выполнение домашних заданий,

г) творческая работа,

д) работа с электронным учебно-методическим комплексом,

е) подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий.

Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

## **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам входного контроля, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина.

Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, пятиминутные тесты и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины. Устный опрос проводится на практических занятиях в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Десяти минутный тест проводится по темам в соответствии с данной программой и предназначен для проверки обучающихся на предмет освоения материала предыдущей лекции. Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Проверка выданного задания производится не реже чем один раз в две недели.

Дискуссия – коллективное обсуждение какого-либо вопроса, проблемы либо сопоставление информации, идей, мнений, предложений. Главной чертой учебной дискуссии является поиск истина на основе активного участия всех обучающихся и преподавателя, когда истина может состоять и в том, что у заданной проблемы нет единственно правильного решения. В рамках дисциплины «Автоматизированные системы бронирования продажи авиационных перевозок» дискуссии проводятся в процессе интерактивных лекций в форме проблемных лекций № 1, 2, 3(п. 5.1).

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена в 8 семестре. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на теоретические вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля. Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на занятиях, посещаемость занятий, оценки за практические работы, выполнение самостоятельных заданий.

### **9.1 Балльно-рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов**

Тема /вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать дос- тигнутый уровень сформированности компетенций	Количество бал- лов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семест- ра)	Приме- чание
	мини- мальное значение	макси- мальное значе- ние		
<b>ТЕМА 1.</b>				
<i>Аудиторные занятия</i>				
Лекция №1	1	1	1 неделя	
Лекция №2	1	2	1 неделя	
Лекция №3	1	2	2 неделя	
Лекция №4	1	2	2 неделя	
Лекция №5	1	2	3 неделя	
Семинар № 1	1	2	1 неделя	
Семинар № 2	1	2	1 неделя	
Семинар № 3	1	2	2 неделя	
Семинар № 4	1	2	2 неделя	
Семинар № 5	1	2	3 неделя	
Семинар № 6	1	2	3 неделя	
Семинар № 7	1	2	4 неделя	
Аудиторная письменная работа.	5	10	4 неделя	
<i>Самостоятельная работа студен- тов</i>	4	8	4 неделя	
<b>Итого баллов по теме 1</b>	<b>21</b>	<b>42</b>		
<b>ТЕМА 2.</b>				
<i>Аудиторные занятия</i>				
Лекция № 6	1	2	3 неделя	
Лекция № 7	1	2	4 неделя	
Лекция № 8	1	2	5 неделя	
Лекция № 9	1	2	6 неделя	
Семинар № 8	1	2	4 неделя	
Семинар № 9	1	2	5 неделя	
Семинар № 10	1	2	5 неделя	
Семинар № 11	1	2	6 неделя	
Семинар № 12	1	2	6 неделя	
Аудиторная письменная работа.	5	10	6 неделя	
<i>Самостоятельная работа студен- тов</i>	4	7	6 неделя	
<b>Итого баллов по теме 2</b>	<b>18</b>	<b>33</b>		
<b>ТЕМА 3.</b>				
<i>Аудиторные занятия</i>				
Лекция № 10	1	2	7 неделя	
Семинар № 13	1	2	7 неделя	
Семинар № 14	1	2	7 неделя	
Аудиторная письменная работа.	5	10	7 неделя	
<i>Самостоятельная работа студен- тов</i>	3	7	7 неделя	

Тема /вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с	Примечание
Итого баллов по теме 3	11	23		
Всего по дисциплине	50	100		
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по 5-ти балльной «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (по 5-ти балльной «академической» шкале)			
90 и более	5 – «отлично»			
70÷89	4 – «хорошо»			
60÷69	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «неудовлетворительно»			

## 9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В процессе преподавания дисциплины «Современные методы описания бизнес процессов» для текущей аттестации обучающихся используются следующие формы:

- заслушивание и оценка докладов и выступлений по вопросам тем семинарских занятий;
- проведение аудиторных письменных работ;

По итогам освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация обучающихся в форме зачета с оценкой.

Основными документами, регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов, обучающихся в ГУГА являются: Устав СПбГУГА, учебная программа по соответствующему направлению подготовки бакалавров, Положение о балльно-рейтинговой системе оценки знаний и обеспечения качества учебного процесса в ГУГА.

На первом занятии преподаватель доводит до сведения обучающихся график текущего контроля освоения дисциплины и критерии оценки знаний при текущем контроле успеваемости, а также сроки и условия промежуточной итоговой аттестации.

Реализацию непрерывного контроля знаний согласно графику преподаватель осуществляет за счет часов, предусмотренных нормами времени на проверку различного рода письменных работ, проведение консультаций и пр.

Показателями, характеризующими текущую учебную работу студентов, являются:

- активность посещения занятий и работы на занятиях;
- выступление с докладами;
- оценка письменных заданий (аудиторных работ);

Сроки промежуточной аттестации определяются графиком учебного процесса. По дисциплине «Современные методы описания бизнес процессов» предусмотрен экзамен. Для допуска к нему необходимо предоставить все письменные работы, выполняемые в течение семестра.

Экзамен проводится в форме устного ответа на 3 вопроса из приведенного ниже (9.6) списка.

### **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине**

Написание курсовых работ учебным планом не предусмотрено.

### **9.4 Контрольные вопросы для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам**

#### **1. «Правоведение»**

1. Правонарушения, их признаки и виды
2. Юридическая ответственность и ее виды
3. Экологические требования при осуществлении хозяйственной и иной деятельности
4. Основания возникновения и прекращения права собственности
5. Общие положения о гражданско-правовых договорах

#### **2. «Финансовый менеджмент»**

1. Цели и задачи финансового менеджмента предприятия в условиях рыночной экономики;
2. Структура финансовых служб на предприятии
3. Финансовые институты на рынке ценных бумаг; принципы государственной политики на рынке ценных бумаг;

#### **3. «Воздушные перевозки и авиационные работы»**

1. Взаимодействие авиаперевозчика и аэропортового предприятия
2. Правила перевозки пассажиров на ВТ
3. Правила перевозки грузов на ВТ
4. Заключение договора воздушной перевозки. Основные права, обязанности и ответственность сторон

#### **4. «Государственное регулирование авиатранспортной деятельности»**

1. Государственное регулирование экономических процессов.
2. Налоговое регулирование
3. Совершенствование финансирования и инвестиционной деятельности на транспорте.
4. Управление государственным имуществом на транспорте.
5. Государственное регулирование аэропортовой деятельности



## 9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Критерии	Этапы формирования компетенции	Показатели оценивания компетенций
<i>Уметь использовать нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности (ПК-1)</i>		
Знает:	1 этап формирования	Знает перечень основных законы РФ в области информатизации, информационной политики, применительно к воздушному транспорту
	2 этап формирования	Знает содержание основных законы РФ в области информатизации, информационной политики, применительно к воздушному транспорту
Умеет	1 этап формирования	Способность выделять в нормативно-правовых документах, международных и отечественных стандартах в области информационных систем и технологий требования к экономическим бизнес системам, концепции построения и функционирования
	2 этап формирования	Умеет определять в нормативно-правовых документах, международных и отечественных стандартах в области информационных систем и технологий требования к экономическим бизнес системам, концепции построения и функционирования бизнес-процессов
Владеет	1 этап формирования	Владение информационными технологиями работы с информационно-поисковыми системами и правовыми базам и данных (Консультант Плюс, Гарант)
	2 этап формирования	Владеет навыками работы с информационно-поисковыми системами и правовыми базам и данных (Консультант Плюс, Гарант) при писании бизнес-процессов авиапредприятия
<i>Готовность участвовать в разработке и реализации мероприятий по повышению эффективности эксплуатации воздушных судов и объектов авиационной инфраструктуры, обеспечению безопасности полетов воздушных судов и безопасности использования воздушного пространства, обеспечению авиационной безопасности и качества работ и услуг (ПК-47)</i>		
Знает	1 этап формирования	Знает основные принципы и методов описания современных бизнес-процессов
	2 этап формирования	Знает основные этапы разработки и реализации мероприятий по повышению эффективности эксплуатации воздушных судов за счет применения бизнес-процессного подхода.
Умеет	1 этап формирования	Умеет описывать бизнес-процессы авиапредприятия



Критерии	Этапы формирования компетенции	Показатели оценивания компетенций
	2 этап формирования	Умеет описывать бизнес-процессы авиапредприятия для дальнейшего поиска путей повышения эффективности деятельности авиапредприятия
Владеет	1 этап формирования	Владеет навыками участия в разработке и реализации мероприятий по повышению эффективности деятельности предприятий воздушного транспорта
	2 этап формирования	Владеет навыками описания бизнес-процессов, необходимого для эффективного управления коммерческой деятельности предприятий воздушного транспорта.

## 9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

### Примерный перечень контрольных вопросов и задания для проведения текущего контроля успеваемости по лекционным темам

1. Приведите основные понятия и задачи бизнес-процессов.
2. Назовите причины возникновения и цели бизнес-процессов.
3. Назовите виды и задачи бизнес-процессов.
4. Перечислите основные отличия и сферы неявного использования бизнес-процессов.
5. Назовите основные функции и свойства бизнес-процессов.
6. Каковы основные этапы и принципы реализации бизнес-процессов.
7. Назовите цели процессного подхода.
8. Какова основная система терминов процессного подхода.
9. Раскройте понятия: процессы подразделений (внутрифункциональные процессы) и сквозные (межфункциональные) процессы.
10. Дайте определение «декомпозиции» процессов.
11. Объясните, как происходит совмещение процессного и функционального подхода к системе управления.
12. Перечислите классификацию программных продуктов управления предприятием.
13. Как провести оценку конкурентного статуса?
14. Как провести анализ набора стратегических зон хозяйствования?
15. Дайте определение бизнес-процесса как модели.
16. Назовите преимущества организаций, управляющих корпоративной архитектурой.
17. Формализация компонентной методологии описания бизнес-процессов.
18. Назовите методы стратегического анализа и стратегическая отчетность организации.

19. В чем особенности ресурсного подхода к деятельности фирмы.
20. Как проводится сканирование внутренних ресурсов и способностей компании.
21. Дайте определение корпоративной культуры.
22. Дайте определение синтеза внутренних факторов.
23. Как происходит формирование и назначение отчетности компании.
24. Назовите теоретические основы современного балансоведения.
25. Дайте определение "стратегический выбор": выбор лучшей стратегии.
26. Реализация стратегии организации.
27. Выполнение стратегии.
28. Проблемы проведения стратегических изменений.
29. Реализация стратегии: организация деятельности.
30. Применение правил выделения процессов.
31. Пошаговое выделение процессов организации.
32. Пример выделения процессов торгово-производственной организации.
33. Результаты обследования компании консультантами.
34. Проект сети процессов компании.
35. Уточненный список процессов и их владельцев.
36. Управление организацией на основе бизнес-процессов
37. Сегментирование деятельности организации на систему процессов.
38. Функции системы менеджмента процесса.
39. Наложение требований разделов стандартов МС ИСО 9001:2000 на схему управления процессом.
40. Распределение функций между процессами.
41. Проблемы выделения сквозных процессов.
42. Сегментирование деятельности на примере процесса бюджетирования.
43. Управление бизнес-процессами.
44. Регламентирование процесса.
45. Комплексная регламентация бизнес-процессов организации.
46. Регламентация бизнес-процессов при помощи шаблона.
47. Структура шаблона регламента выполнения бизнес-процесса.
48. Рекомендации по описанию бизнес-процессов при помощи шаблона.
49. Разработка и внедрение системы стратегического управления и системы управления бизнес-процессами
50. Система стратегических целей и показателей: привязка к бизнес-процессам.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточного контроля по дисциплине**

51. Приведите основные понятия и задачи бизнес-процессов.
52. Назовите причины возникновения и цели бизнес-процессов.
53. Назовите виды и задачи бизнес-процессов.
54. Перечислите основные отличия и сферы неявного использования бизнес-процессов.

55. Назовите основные функции и свойства бизнес процессов.
56. Каковы основные этапы и принципы реализации бизнес процессов.
57. Назовите цели процессного подхода.
58. Какова основная система терминов процессного подхода.
59. Раскройте понятия: процессы подразделений (внутрифункциональные процессы) и сквозные (межфункциональные) процессы.
60. Дайте определение «декомпозиции» процессов.
61. Объясните, как происходит совмещение процессного и функционального подхода к системе управления.
62. Перечислите классификацию программных продуктов управления предприятием.
63. В чем сущность стратегического управления?
64. Каковы принципы стратегического управления?
65. Раскройте понятие "конкурентные преимущества организации".
66. В чем особенности стратегического управления.
67. Содержание и структура стратегического управления.
68. Дайте определение системы сбалансированных показателей и стратегические карты.
69. Назовите определение анализа систем управления компанией.
70. Назовите цель, задачи и информационная база стратегического анализа.
71. Как проводится оценка информационных систем?
72. Проведите выбор и оценку стратегической позиции организации на рынке.
73. Перечислите аспекты стратегического маркетинга.
74. Дайте определение и назовите стратегические зоны хозяйствования (СЗХ).
75. Дайте определение и назовите жизненные циклы товара, спроса и технологий.
76. Как провести выделение стратегических зон хозяйствования?
77. Как провести оценку привлекательности стратегической зоны хозяйствования?
78. Как провести оценка конкурентного статуса?
79. Как провести анализ набора стратегических зон хозяйствования?
80. Дайте определение бизнес-процесса как модель.
81. Дайте определение Бизнес-инжиниринга и бизнес-модели.
82. Назовите цели, особенности и отличия бизнес-модели.
83. Проведите анализ существующих бизнес – моделей.
84. Назовите тенденции развития и классификацию бизнес-моделей.
85. Проведите анализ цепочки создания ценности.
86. Назовите этапы создания бизнес-модели.
87. Дайте определение корпоративной архитектуры и ее формализации.
88. Дайте определение корпоративной архитектуры и ее составляющих.
89. Назовите преимущества организаций, управляющих корпоративной архитектурой.

90. Формализация компонентной методологии описания бизнес-процессов.
91. Назовите методы стратегического анализа и стратегическая отчетность организации.
92. Объясните методику проведения SWOT-АНАЛИЗа.
93. Объясните методику проведения Факторного анализа.
94. Объясните методику проведения GAP-анализа.
95. Объясните методику проведения CVP-анализа.
96. Дайте определение Диаграмма «ИШИКАВА».
97. В чем особенности ресурсного подхода к деятельности фирмы.
98. Как проводится сканирование внутренних ресурсов и способностей компании.
99. Дайте определение корпоративной культуры.
100. Дайте определение синтеза внутренних факторов.
101. Как происходит формирование и назначение отчетности компании.
102. Назовите теоретические основы современного балансоведения.
103. Перечислите методологические и методические аспекты отчетности.
104. Дайте определение отчетности о стоимости компании, бизнес-перспективах, рисках и финансовых результатах.
105. Назовите отчетность о корпоративной ответственности компании.
106. Как проводится оценка качества отчетной информации?
107. Как проводится идентификация информативности отчетности.
108. Как определяются миссия, цели, установление целей и стратегия организации?
109. как проводится анализ отрасли: анализ операционной среды?
110. Дайте определение процессу прогнозирования.
111. Дайте определение синтезу внешних факторов.
112. Назовите типы стратегий организации.
113. Как происходит выработка стратегии организации?
114. Как проводится ситуационный анализ?
115. Как проводится корректировка миссии и целей?
116. Когда и как проводится повторный анализ миссии и целей.
117. Дайте определение конкурентной тактике.
118. Дайте определение корпоративная стратегия.
119. Дайте определени стратегия направленности.
120. Проведите анализ портфеля.
121. Каковы "родительские" функции корпорации.
122. Дайте определение функциональной стратегии.
123. Назовите стратегии, которых следует избегать.
124. Дайте определение "стратегический выбор": выбор лучшей стратегии.
125. Реализация стратегии организации.
126. Выполнение стратегии.
127. Проблемы проведения стратегических изменений.
128. Реализация стратегии: организация деятельности.
129. Этапы корпоративного развития.



130. Роль бизнес-процесса в реализации стратегии.
131. Трафареты организационного бизнес-моделирования.
132. Технологии управления организационным развитием.
133. Организационная стратегия в системе управления.
134. Организационная стратегия.
135. Процессы в организации.
136. Сеть процессов организации.
137. Особенности выделения процессов в организации и объединения их в одну сеть.
138. Правила выделения процессов в организации.
139. Классификация процессов.
140. Размер и число процессов.
141. Выделение процессов.
142. Применение правил выделения процессов.
143. Пошаговое выделение процессов организации.
144. Пример выделения процессов торгово-производственной организации.
145. Результаты обследования компании консультантами.
146. Проект сети процессов компании.
147. Уточненный список процессов и их владельцев.
148. Управление организацией на основе бизнес-процессов
149. Сегментирование деятельности организации на систему процессов.
150. Функции системы менеджмента процесса.
151. Наложение требований разделов стандартов МС ИСО 9001:2000 на схему управления процессом.
152. Распределение функций между процессами.
153. Проблемы выделения сквозных процессов.
154. Сегментирование деятельности на примере процесса бюджетирования.
155. Управление бизнес-процессами.
156. Процесс управления организацией.
157. Система показателей для управления процессами.
158. Ресурсы процесса.
159. Регламентирование процесса.
160. Система документации процесса.
161. Распределение ответственности за работы в процессе.
162. Техника согласования входов и выходов между процессами.
163. Табличное согласование входов и выходов процессов между собой.
164. Дайте определение «моделирование бизнес-процессов».
165. Дайте определение «Плоские» и «Объемные» модели процессов.
166. Опишите модель бизнес-процесса, удовлетворяющая требованиям процессного подхода к управлению.
167. Приведите примеры типичных ошибок при формировании схем бизнес-процессов.
168. Комплексная регламентация бизнес-процессов организации.
169. Регламентация бизнес-процессов при помощи шаблона.

170. Структура шаблона регламента выполнения бизнес-процесса.
171. Рекомендации по описанию бизнес-процессов при помощи шаблона.
172. Разработка и внедрение системы стратегического управления и системы управления бизнес-процессами
173. Система стратегических целей и показателей: привязка к бизнес-процессам.
174. Разработка и внедрение систем стратегического и процессного управления.

**Примерный перечень ситуационных задач для проведения промежуточного контроля по дисциплине**

**Задача 1.**

Дополните таблицу, обобщив стимулы для разработки бизнес-плана.

Стимул	Приведите примеры указанных стимулов
Наличие спроса на продукцию, товары и услуги, которые планируются к производству	
Наличие предварительных соглашений (гарантийных писем) с потенциальными потребителями продукции, выпускаемой созданным предприятием.	
Наличие конструкторской, технологической и другой документации для производства того или иного вида продукции.	
Наличие производственных мощностей (или возможностей их создания в короткие сроки), сырья и трудовых ресурсов.	
Выведение на рынок новых видов товаров (услуг).	
Поиск инвесторов.	
Необходимость стратегического планирования и прогнозирования деятельности предприятия.	

**Задача 2.**

Дополните таблицу, обобщив классификации бизнес-планов.

Признак классификации	Основание бизнес-плана	Вид бизнес-плана
тип проекта		
класс проекта		
масштаб проекта		
длительность проекта		
вид проекта		

**Задача 3.**

Дополните таблицу, обобщив жизненный цикл бизнес-плана.



Этап	Сущность этапа
1. Возникновение собственно идеи, разработка бизнес-идеи и составление бизнес-плана.	
2. Разработка бизнес-проекта и представление его на внедрение.	
3. Внедрение бизнес-проекта и выход на рынок.	
4. Функционирование и развитие предложенного в бизнес-проекте дела.	
5. Уход с рынка предложенного в бизнес-проекте дела.	

#### **Задача 4.**

Предприятие по производству продукции вида А с производственной мощностью 80 000 изделий в месяц валовые затраты при выпуске 66 000 счетчиков 678 000 руб., а при производстве 74 000 изделий — 742 000 руб.. Цена продажи - в среднем 12 руб., за изделие. Переменные затраты предприятия в основном пропорционально загрузке производственных мощностей. Предприятие работает по заказам, потому складских запасов готовых изделий не имеет,

Определите:

- а) переменные затраты на единицу продукции;
- б) постоянные расходы предприятия;
- в) точку нулевой прибыли предприятия;
- г) сумму валовой прибыли на единицу и общую рентабельность производства при загрузке мощностей на 75 и 100% соответственно.

#### **Задача 5.**

При полной (100%) загрузке производственных мощностей предприятие может произвести 24000 единицы однородной продукции. Совокупные затраты составят 120 000 руб., 1/5 часть их представляют интервально изменяемые постоянные расходы. Цена единицы продукции — 12,4 руб.

Определите:

- а) уровень загрузки производственных мощностей при выпуске 14 400 единиц продукции;
- б) величину общей прибыли, прибыли на единицу продукции, общих переменных затрат и переменных расходов на единицу при полной загрузке производственных мощностей;
- в) общую сумму прибыли и прибыли на единицу продукта при выпуске 18000 изделий;
- г) объем производства и продаж для достижения точки нулевой прибыли;
- д) объем продаж, при котором может быть получена прибыль 24000 руб.;

е) Точку нулевой прибыли при изготовлении 24000 изделий, если постоянные затраты увеличатся на 40%;

ж) на какую величину возрастет общая сумма прибыли и прибыль на единицу продукции при объеме продаж 32000 единиц?

### **Задача 6.**

Предприятие «Альфа» производит 100 000 изделий в Месяц с общими затратами 320 000 руб. и выручкой 400 000 де. Переменные затраты преимущественно прямо пропорционально объему производства. Определите: а) величину переменных затрат на единицу продукции при постоянных расходах 80 000 и 120 000 де; б) точку нулевой прибыли.

### **Задача 7.**

Положим, что вышеупомянутая фирма «Альфа» достигла уровня производства 130 000 изделий в месяц и рентабельности 4 руб. на единицу. При объемах производства 100 000 единиц общие расходы составляют 320 000 де дополнительный выпуск 30000 изделий потребовал сверхурочных работ, что обусловило рост переменных затрат на 25%. Общая сумма постоянных расходов составила 100 000 де.

Определите:

а) переменные расходы в общей сумме и в расчете на изделие;

б) сумму абсолютной и относительной прибыли при постоянных расходах 40000 и 160000 руб. и новой величине переменных затрат;

в) величину абсолютной и относительной прибыли, если переменные расходы при 100000 руб. постоянных затрат возрастут на 50%;

г) предприятие «Альфа» за счет расширения производства довело выпуск продукции до 130000 единиц в месяц. Необходимость в сверхурочных работах отпала, но постоянные расходы увеличились на 20000 руб. и составили 120000 руб. Какой стала прибыль в общей сумме и в расчете на единицу продукции при переменных расходах 220 руб. на изделие?

### **Задача 8.**

Проведите анализ сильных и слабых сторон конкурентов и собственного бизнеса

Факторы, характеризующие бизнес	Преимущества	Недостатки
<b>Менеджмент предприятия</b> - Предпринимательская культура - Цели и формулируемые стратегии - Система мотивации сотрудников		
<b>Производство</b> - Оборудование - Гибкость производственных мощностей		

- Качество производственного планирования и управления		
<b>Научные исследования и разработки</b> - Интенсивность и результаты - Ноу-хау - Использование новых информационных технологий		
<b>Маркетинг</b> - Организация сбыта - Расположение сбытовых филиалов - Фаза «жизненного цикла» продуктов		
<b>Кадры</b> - Возрастная структура - Уровень образования - Квалификация и мотивация труда персонала		
<b>Финансы</b> - Доля собственного капитала - Уровень финансового состояния - Возможность получения кредита		

### **Задача 9.**

Монтажный цех фирмы собирает за 20 рабочих дней месяца 7920 изделий «А». Производственная мощность этого цеха используется на 60%. Общие затраты на производство и сбыт составляют 114 048 де., переменные расходы — 4,80 де. на изделие, его нетто-продажная цена 15 д.е.

- а) Найдите общую сумму постоянных расходов фирмы.
- б) Сколько кипятильников можно изготовить при 100%-ной загрузке производственных мощностей?
- в) Какой процент общей суммы затрат составляют постоянные расходы при 60- и 100%-ной загрузке мощностей?
- г) Каков размер общей прибыли и прибыли на единицу продукции при загрузке производственных мощностей на 60%?
- д) При каком объеме производства обеспечивается покрытие всех затрат?

### **Задача 10.**

На фирме объем продаж сократился до 8000 изделий «А» в месяц, цена осталась прежней, а возможности снижения себестоимости продукции практически исчерпаны. Есть шанс улучшить финансовое положение предприятия за счет полного или частичного перехода на выпуск новой продукции «Б». Отдел продаж фирмы уверен, что они ежемесячно смогут продать 15000 изделий «Б» по цене 12 д.е. за единицу. Постоянные расходы предприятия в основном остаются неизменными, переменные затраты на единицу по дан-

ным предварительной калькуляции составят 560 де. При полной занятости фирма может изготовить 14000 изделий «Б».

а) Какой будет общая сумма прибыли ин расчете на единицу продукции, если фирма полностью перейдет на производство изделий «Б»?

б) При каком объеме продаж продукции данного вида обеспечивается без-убыточная деятельность фирмы?

в) В период перехода на выпуск новой продукции изготовили 7920 изделий «Б», что составляет 60% мощностей. Остальные 40% использовали для выпуска изделий «А». Какова сумма полученной прибыли от продажи продукции каждого вида?

### **Задача 11.**

Предприятие по производству изделий «Б» с производственной мощностью 80 000 изделий в месяц имеет валовые затраты при выпуске 66 000 изделий «Б» 678 000 де., а при производстве 74 000 изделий — 742 000 де. Цена продажи - в среднем 12 де, за изделие. Переменные затраты предприятия в основном пропорционально загрузке производственных мощностей. Предприятие работает по заказам, потому складских запасов готовых изделий не имеет.

Определите:

а) переменные затраты на единицу продукции;

б) постоянные расходы предприятия;

в) точку нулевой прибыли предприятия;

г) сумму валовой прибыли на единицу и общую рентабельность производства при загрузке мощностей на 75 и 100% соответственно.

### **Задача 12.**

Ввиду возрастающего спроса на продукцию предприятия решено довести максимальную производительность предприятия до 120 000 изделий в месяц. За счет соответствующих капиталовложений постоянные расходы предприятия возрастут на 2/3, а переменные затраты на единицу снизятся на 15%. Уменьшится на 1 д.е. планируемая цена за единицу изделия.

Определите:

а) переменные затраты на одно изделие;

б) постоянные расходы предприятия;

в) объем производства и продаж, при котором обеспечивается нулевая прибыль;

г) валовую прибыль, прибыль на единицу продукции и общую рентабельность производства при загрузке производственных мощностей на 75 и 100% в абсолютных и относительных величинах?

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Изучение дисциплины «Современные методы описания бизнес процессов» обучающимися организуется в виде лекций, практических занятий и самостоятельной работы. Продолжительность изучения дисциплины – один семестр. Уровень и качество знаний обучающихся оцениваются по результатам входного контроля, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой.

Лекция – основная форма систематического, последовательного устного изложения учебного материала. Чтение лекций, как правило, осуществляется наиболее профессионально подготовленными преподавателями университета. Основными задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой изучаемой дисциплины, ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;

- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;

- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;

- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в данной области социально-экономической деятельности.

Лекции мотивируют обучающегося на самостоятельный поиск и изучение научной и специальной литературы и других источников по темам дисциплины, ориентируют на выявление, формулирование и исследование наиболее актуальных вопросов и проблем, на комплексный анализ социально-экономических явлений и процессов, на активизацию творческого начала в изучении дисциплины.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста. Кроме того, необходимо научиться делать понятные для обучающегося сокращения при записи текста лекции и, в целом, стремиться освоить быструю манеру письма.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Также для записи текста лекции можно воспользоваться ноутбуком, или планшетом. Рекомендуются в конспекте лекций оставлять свободные места, или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.



При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикации материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Бывает, что материал не успели записать. Тогда также необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, в дальнейшем, восполнить эту информацию.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающимся в процессе самостоятельной работы, подготовке к практическим занятиям, выполнении домашних заданий, при подготовке к сдаче зачета.

Практические занятия по дисциплине «Современные методы описания бизнес процессов» проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки статистического анализа в области управления персоналом организации.

Темы практических занятий заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель кратко доводит до обучающихся цель и задачи занятия и обращает внимание обучающихся на наиболее сложные вопросы, относящиеся к изучаемой теме.

В рамках практического занятия обучающиеся обсуждают доклады и дискуссионные вопросы, решают задачи и разбирают практические ситуации самостоятельно или при помощи преподавателя. Преподаватель, как правило, выступает в роли консультанта при решении задач и разборе конкретных ситуаций, осуществляет контроль полученных обучающимися результатов.

На усмотрение преподавателя (или по желанию обучающегося) к доске во время практического занятия может быть приглашен обучающийся для объяснения решения задачи, анализа и оценки ситуации, доклада по вопросам темы. По итогам практического занятия преподаватель может выставлять в журнал группы оценки. Процесс решения наиболее сложных задач и сложных ситуаций, анализа проблемных вопросов может быть объяснен преподавателем. Вместе с тем в дальнейшем подобного рода задачи, вопросы и ситуации должны быть исследованы обучающимися самостоятельно. В рамках практического занятия могут быть проведены: контрольный опрос, сплошное или выборочное тестирование, проверочная работа и т. п.

Отсутствие обучающихся на занятиях или их неактивное участие на них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю, выставлением оценки.

В современных условиях перед обучающимися стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо



развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения (т. е. информационную культуру). Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение (стандарты, учебные планы) предполагает, что существенную часть времени в освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся при изучении настоящей учебной дисциплины является выработка ими навыков работы с нормативно-правовыми актами, научной и учебной литературой, другими источниками, материалами экономической и управленческой практики, а также развитие у обучающихся устойчивых способностей к самостоятельному (без помощи преподавателя) изучению и обработке полученной информации.

В процессе самостоятельной работы обучающийся должен воспринимать, осмысливать и углублять получаемую информацию, решать практические задачи, анализировать ситуации, подготавливать доклады, выполнять домашние задания, овладевать профессионально необходимыми навыками. Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий:

- самостоятельный подбор, изучение, конспектирование, анализ учебно-методической и научной литературы, периодических научных изданий, нормативно-правовых документов, статистической информации, учетно-отчетной информации, содержащейся в документах организаций;

- индивидуальная творческая работа по осмыслению собранной информации, проведению сравнительного анализа и синтеза материалов, полученных из разных источников, интерпретации информации, выполнение домашних заданий;

- завершающий этап самостоятельной работы – подготовка к сдаче зачета по дисциплине, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении учебной дисциплины знаний.

По Положению о самостоятельной работе студентов Университета содержание внеаудиторной самостоятельной работы для изучения дисциплины «Современные методы описания бизнес процессов» может быть рекомендовано в соответствии со следующими ее видами, разделенными по целевому признаку:

- а) для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);

- составление плана текста;

- графическое изображение структуры текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с электронными информационными ресурсами и информационной телекоммуникационной сети Интернет и др.;
- б) для закрепления и систематизации знаний:
  - работа с конспектом лекции (обработка текста);
  - работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
    - составление плана и тезисов ответа;
    - составление альбомов, таблиц, схем для систематизации учебного материала;
    - изучение нормативных материалов;
    - ответы на контрольные вопросы;
    - аналитическая обработка текста;
    - подготовка тезисов сообщений к выступлению на практическом занятии;
    - подготовка тематических кроссвордов и др.;
    - работа с компьютерными программами;
    - подготовка к сдаче зачета и др.;
- в) для формирования умений и навыков:
  - решение задач и упражнений по образцу;
  - решение вариативных задач и упражнений;
  - решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
    - проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности;
- г) для самопроверки:
  - подготовка информационного сообщения;
  - написание конспекта первоисточника, рецензии, аннотации;
  - составление опорного конспекта, глоссария, сводной таблицы по теме, тестов и эталонов ответов к ним;
    - составление и решение ситуационных задач;
    - составление схем, иллюстраций, графиков, диаграмм по теме и ответов к ним;
    - создание материалов презентаций и др.

Следование принципам систематичности и последовательности в самостоятельной работе составляет необходимое условие ее успешного выполнения. Систематичность занятий предполагает равномерное, по возможности в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6 настоящей РПД, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дан-

ной дисциплиной. Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине. Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

В процессе изучения дисциплины «Современные методы описания бизнес процессов» важно постоянно пополнять и расширять свои знания. Изучение рекомендованной литературы и других источников информации является важной составной частью восприятия и усвоения новых знаний. Кроме того, необходимо отметить, что, в определенном смысле, качественный уровень всей самостоятельной работы обучающегося определяется уровнем самоконтроля.

### **Методические указания к практическим занятиям.**

Цель выполнения практических заданий по дисциплине «Современные методы описания бизнес процессов»:

- усвоение методик проведения бизнес-процессов в соответствии с поставленными на каждом занятии целями и сформулированными задачами
- получение практических навыков в области описания бизнес-процессов
- получение практических навыков проведения анализа деятельности компании и выработке рекомендаций по ее совершенствованию
- получение практических навыков работы на компьютере, проведении презентации и оформлении отчета.

Основные этапы выполнения работ на практических занятиях:

- изучение постановки и методов решения задач бизнес-процессов;
- ознакомление с порядком выполнения работ при выполнении отдельных этапов бизнес-процессов;
- необходимые для проведения практических занятий, данные возможно получить: в публикациях, в Интернете, в одной из организаций по месту практики или постоянной или временной работы с разрешения руководства этой организации);
- обработка данных, содержащихся в документах в соответствии с поставленной целью;
- анализ полученных результатов, разработка рекомендаций и их представление в отчете.

Каждое задание на практическом занятии включает один или несколько этапов проведения описания бизнес-процессов.

Выполнение практических заданий требует от обучающегося предварительного изучения учебной и научной литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов.

Перечень тем практических занятий представлен в пункте 5.4.

## **Требования к оформлению отчета по практической работе.**

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 5-15 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, *TimesNewRoman*. Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Образец оформления титульного листа отчета приведен в Приложении 1 настоящей рабочей программы.

Отчет о выполнении практической работы представляется студентом в срок, строго соответствующий календарному графику учебного процесса данной дисциплины. В период экзаменационной сессии отчет на проверку не принимается. При возврате проверенной, но не зачтенной работы студент должен внести исправления в соответствии с замечаниями преподавателя и передать работу на повторную проверку. При отправке работы на повторную проверку обязательно представлять работу с указанными в первый раз замечаниями.

Отчеты, представленные без соблюдения указанных правил, на проверку не принимаются.

## **Методические указания к самостоятельной работе обучающихся.**

Цель самостоятельной работы по дисциплине «Современные методы описания бизнес процессов» – закрепить теоретические знания и практические навыки в области современных методов описания бизнес процессов. Самостоятельная работа требует от обучающегося предварительного изучения литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов. Самостоятельная работа предполагает написание эссе или реферата; разработку и решение задачи; поиск информации по теме; творческое задание.

Перечень заданий для самостоятельной подготовки занятий представлен в пункте 5.6.


Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 161000 «Аэронавигация».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры №28 «Коммерческая деятельность» « 8 » декабря 2015 года, протокол № 4.

Разработчик:

к.э.н., доцент каф. № 28,  Калинушкина В.А.,  
*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы декана факультета)*

Заведующий кафедрой № 28 «Коммерческая деятельность»

д.т.н., профессор  Смуров М.Ю.  
*(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы заведующего кафедрой)*

Программа согласована:

Руководитель ОПОП:

к.э.н. доцент  И.А.Фомина  
*указываются ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя ОПОП*

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «20» января 2016 года, протокол № 3 .

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).