МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра управления и предпринимательства

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического факультета

_____ Д.Ю. Брюханов
(подпись)

«18» мая 2022 г.

Рабочая программа дисциплины
«Управление процессами»

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)
«Управление проектами»

Форма обучения
очная

Программа одобрена
на заседании кафедры
от «11» мая 2022 г., протокол №8

Программа одобрена НМК
экономического факультета
протокол №5 от «11» мая 2022 г.

Ярославль, 2022

1. Цели освоения дисциплины.

Целями преподавания дисциплины «Управление процессами» являются:

- изучение основных понятий и принципов процессного подхода к управлению организацией;

} изучение современных методов проектирования и построения взаимосвязанной сети процессов организации;

} изучение подходов и рекомендаций по документированию процессов организации;

} изучение подходов к построению системы управления процессами организации, в том числе формирования системы целей и показателей для оценки процессов.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Управление процессами» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Курс базируется на знаниях, полученных обучающимися при прохождении дисциплин «Документационное обеспечение управления», «Основы менеджмента», «Теория организации». Знания и навыки, полученные студентами при изучении дисциплины «Системное и критическое мышление в управлении» используются в дальнейшем при изучении различных дисциплин, таких как «Управление изменениями», «Управление рисками проекта», «Управленческие решения».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ООП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	**Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)**	**Перечень планируемых результатов обучения**
Профессиональные компетенции		
ПК(ОУ)-6. Способен разрабатывать и совершенствовать регламент процесса	**ПК (ОУ) -6.2.** Осуществляет совершенствование организации производства, труда и управления на основе внедрения новейших технических и телекоммуникационных средств выполнения инженерных и управленческих работ, по ускорению освоения в производстве прогрессивных технологических процессов, новейших материалов, широкому внедрению научно-технических достижений.	**Знать:** • основы организации производства; • методы управления на основе внедрения современных технических и телекоммуникационных средств. **Уметь:** • управлять работами по ускорению освоения прогрессивных технологий.
	ПК (ОУ) -6.3. Разрабатывает стратегии организации с целью адаптации ее хозяйственной деятельности и системы управления к изменяющимся в условиях рынка внешним и	**Уметь:** • разрабатывать адаптивные стратегии. **Владеть:** • умением управлять

	внутренним экономическим условиям, подготавливает и согласовывает разделы тактических комплексных планов производственной, финансовой и коммерческой деятельности организации и ее структурных подразделений (отделов, цехов).	хозяйственной деятельность в изменяющихся условиях рынка; • навыками подготовки комплексных планов финансово-хозяйственной деятельности на предприятии.

4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Очная форма

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам) Формы ЭО и ДОТ (при наличии)
			Контактная работа					самостоятельная работа	
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания		
1	Основы управления процессами	3	6	3		1		2	Практические задания
	в том числе с ЭО и ДОТ							1	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций; - тест
2	Построение и регламентация системы процессов организации	3	6	3		1		2	Практические задания
	в том числе с ЭО и ДОТ							1	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций; - задания для самостоятельного выполнения - тест
3	Требования к управлению документами	3	6	3		1		3	Дискуссия Ситуации

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам) Формы ЭО и ДОТ (при наличии)
			Контактная работа					самостоятельная работа	
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания		
	в том числе с ЭО и ДОТ							1	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций; - тест - задачи для самостоятельного решения
4	Проектирование и внедрение системы управление документами	3	6	3		1		3	Практические задачи
	в том числе с ЭО и ДОТ							1	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций; - задание для текущего контроля - тест
5	Анализ процессов организации с точки зрения управления документами	3	12	6		1		3	Дискуссия
	в том числе с ЭО и ДОТ							1	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций - тест
								1	Контрольное задание по пройденному курсу в LMS Moodle(итоговый тест)
						2	0,5	33,5	Экзамен
	ИТОГО	**108**	**36**	**18**		**7**	**0,5**	**46,5**	
	в том числе с ЭО и ДОТ							**6**	

Содержание разделов дисциплины:

Тема 1. Основы управления процессами

Статистический подход к управлению организацией. Сравнительный анализ преимуществ функционального и процессного подходов к управлению организацией. Генезис процессного подхода. Классификация процессов. Идентификация процессов. Назначение процессов.

Тема 2. Построение и регламентация системы процессов организации

Основные условия функционирования процессов. Согласование входов и выходов между процессами. Методики моделирования процессов. Обоснование моделирования. Сравнительный анализ методологий.

Тема 3. Требования к управлению документами

Программа построения сети процессов. Процесс управления организацией. Система показателей для управления процессами. Документирование процессов. Традиционный и процессный подходы к составу документов в организации.

Тема 4. Проектирование и внедрение системы управление документами

Алгоритм описания документов. Разработка методических документов по описанию процессов организации. Управление документацией. Конфигурационный менеджмент.

Тема 5. Анализ процессов организации с точки зрения управления документами

Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов. Статистические методы регулирования качества технологических процессов при контроле по количественному признаку. Статистические методы регулирования технологических процессов при контроле по альтернативному признаку. Оценка качества процессов с применением функции потерь качества.

5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

1) **Академическая лекция** – последовательное изложение материала преподавателем, рассмотрение теоретических и методологических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме. В процессе лекции преподаватель стимулирует студентов к участию в обсуждении вопросов и высказыванию собственной точки зрения обсуждаемой проблематики. Цели и требования к академической лекции: современный научный уровень, информативность, системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, дача методических рекомендаций студентам для дальнейшего изучения курса.

Практическое (семинарское) занятие – занятие, посвященное практической отработке у студентов конкретных умений и навыков при изучении дисциплины, закреплению полученных на лекции знаний и оценке результатов обучения в процессе текущего контроля.

На первом практическом занятии в вводной части дается первое целостное представление о дисциплине. Студенты знакомятся с назначением и задачами дисциплины, её ролью и местом в образовательной программе. При этом озвучиваются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ

рекомендуемой учебно-методической литературы. Продолжительность вводной части составляет не более 10-15 минут.

При проведении практических занятий используются такие инновационные методы обучения, как диалог-собеседование, коллективное обсуждение тематических вопросов, разбор практических ситуаций, нормативных документов, теоретических и методических аспектов по темам дисциплины. Обсуждение и оценка правильности выполненных различного типа заданий, указанных в фонде оценочных средств рабочей программы, производится коллективно студентами под руководством преподавателя.

Консультации – вид учебных занятий, являющиеся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов в течение семестра. На консультациях по инициативе студентов рассматриваются и обсуждаются различные вопросы тематики дисциплины, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

Электронный университет Moodle ЯрГУ, в котором присутствуют:

- задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- средства текущего контроля успеваемости студентов (тестирование);
- презентации и тексты лекций по темам дисциплины;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
- представлена информация о форме и времени проведения консультаций по дисциплине в режиме онлайн;
- посредством форума осуществляется синхронное и (или) асинхронное взаимодействие между обучающимися и преподавателем в рамках изучения дисциплины.

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

1) для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы Microsoft Office;
- Adobe Acrobat Reader DC.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

Автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT» http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php

Программное обеспечение:

- операционная система Windows;
- программы Microsoft Office;

Информационные справочные системы, в т.ч. профессиональные базы данных:

- справочная правовая система КонсультантПлюс.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины

а) основная литература:

Бьёрн, Андерсен. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования / пер. с англ. С. В. Ариничева / науч. ред. Ю. П. Адлер. – М.: РИА «Стандарты и ка- чество», 2003. – 272 с. – Серия «Практический менеджмент». Репин, В. В. Два понимания процессного подхода к управлению организацией/В. В. Репин // Методы менеджмента качества. – 2003. –No4. – С.49.

Ефимов, В. В. Размышление о процессном подходе / В. В. Ефимов // Методы менеджмента качества. – 2004. – No11. – С. 15–18.

Булахов, В. А. Модернизация менеджмента: от функционального к процессному / В. А.Булахов // Стандарты и качество. – 2005. – No8–9. Ефимов, В. В. Улучшение качества продукции, процессов и ресурсов: учебное пособие / В. В. Ефимов. – М.: КНОРУС, 2006. – 218 с

б) дополнительная литература

Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление / В. Г. Елиферов, В. В. Репин. – М.: ИНФРА-М, 2004. Репин, В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. – М. : Стандарты и качество. – 2004. – Ефимов, В. В. Описание и улучшение бизнес-процессов: учебное пособие / В. В. Ефимов. – Ульяновск: УлГТУ, 2005. – 84 с.

в) ресурсы сети «Интернет»

1. Электронный каталог Научной библиотеки ЯрГУ (https://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php).
2. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Юрайт» (https://www.urait.ru).
3. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Проспект» (http://ebs.prospekt.org/).
4. Научная электронная библиотека (НЭБ) (http://elibrary.ru)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Автор:

Доцент кафедры управления и _____ Д.Ю. Брюханов

предпринимательства, к.э.н.		
должность, ученая степень	*подпись*	*И.О. Фамилия*

Приложение №1 к рабочей программе дисциплины
«Управление процессами»

Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине

1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1.1 Контрольные задания и иные материалы, используемые в процессе текущей аттестации

Задания для проведения текущего контроля по теме
1. Основы управления процессами
Практические задания

1. Понятие и сущность процесса, элементы процесса. Преимущества процессного подхода к управлению качеством.
2. Функции владельца процесса и критерии для его выбора. Построение матрицы ответственности по процессу.

3. Создание управляемости процесса на основе PDCA-цикла: планирование выходов, входов, ресурсов, показателей, ответственности, регламентация и выполнение процесса, мониторинг, проведение корректирующих и предупреждающих действий.

4. Классификация процессов, их место в деятельности организации.

Разделите перечисленные ниже процессы на основные и вспомогательные: а) получение маркетинговой информации; б) подготовка, обучение персонала; в) обслуживание оборудования; г) разработка проекта продукции; д) создание детали; е) управление документацией; ж) разработка продукции; з) обеспечение энергоресурсами; и) производство; к) упаковка и хранение; л) информационное обеспечение; м) послепродажная деятельность; н) утилизация; о) реализация; п) PR-деятельность; р) установка и ввод в эксплуатацию продукции; с) управление окружающей средой; т) закупка ресурсов.

Тест

Вопрос 1: Система технико-экономического планирования деятельности дистанции должна обеспечивать: Варианты ответа: а) комплексное решение главных производственных, социальных и экономических задач б) сопоставление имеющихся ресурсов. в) железнодорожный транспорт необходимыми материалами. г) разработку организационных решений. д) эффективность технологических связей.
Вопрос 2: Что позволяет методика планирования: Варианты ответа: а) неопределенность набора работ с учетом условий их выполнения. б) проанализировать весь набор работ с учетом условий их выполнения в) планирование всех работ с учетом условий их выполнения. г) изменчивость набора работ с учетом условий их выполнения. д) рациональность набора работ с учетом условий их выполнения.
Вопрос 3: Планирование работ технического обслуживания должно обеспечивать: Варианты ответа: а) в определенные сроки выполнения работ. б) оперативное планирование выполнения работ. в) технологический процесс выполнения работ. г)

высокопроизводительное использование выполнения работ. д) высокопроизводительное использование рабочего времени при всем разнообразии работ

Вопрос 4: Для чего разрабатывается оперативный план работы на месяц: Варианты ответа: а) для неопределенного распределения неизвестного заранее объема работ. б) для планирования распределения неизвестного заранее объема работ. в) для рационального распределения неизвестного заранее объема работ г) для оперативного распределения неизвестного заранее объема работ. д) для технического распределения неизвестного заранее объема работ.

Вопрос 5: Хозяйственный расчет – это: Варианты ответа: а) метод организации хозяйственного расчета. б) метод планового введения социалистического хозяйства в) метод общей структуры ведения хозяйственного расчета. г) метод использования хозяйственного расчета. д) метод распределения хозяйственного расчета.

Вопрос 6: Оборотные средства делятся на: Варианты ответа: а) групповые и общие. б) групповые и собственные. в) заемные и общие. г) собственные и заемные д) групповые и заемные.

Вопрос 7: Работа – это: Варианты ответа: а) процесс, происходящий во времени б) процесс, зависящий от скорости. в) операция выполнения необходимого объема. г) процесс, требующий затрат ресурсов. д) процесс переработки входящей информации.

Вопрос 8: Методика планирования: Варианты ответа: а) позволяет проанализировать весь набор работ с учетом условий их выполнения б) обеспечивается выделением в распоряжение предприятия необходимых средств производства. в) определяется для каждой бригады и каждого объекта. г) предусматривает реализацию продукции. д) формирует фонды материального поощрения.

Вопрос 9: Денежные средства: Варианты ответа: а) осуществляются производством объединения. б) складываются из доходов от эксплуатационной и подсобно-вспомогательной деятельности в) определяются исходя качества технических единиц устройств автоматики и связи. г) образуют по нормативу за счет себестоимости продукции ремонтный фонд. д) определяются исходя из количества технических единиц устройств автоматики и связи.

Вопрос 10: Под оборачиваемостью понимается: Варианты ответа: а) освобождения их оборота части средств. б) предметы, которые участвуют только в одном цикле производственного процесса. в) период времени в днях, в течении которого эти средства совершают кругооборот г) основное финансирование производственно-хозяйственной деятельности дистанции. д) материальные и денежные средства дистанции сигнализации.

Задания для проведения текущего контроля по теме

2. Построение и регламентация системы процессов организации

Практические заданиями

1. Способы и правила описания процессов. Пример графического описания процесса с использованием упрощённой блок-схемы или другого способа.

2. Моделирование процессов с использованием методологии функционального моделирования IDEF0: принцип декомпозиции, взаимосвязь функций (виды отношений), правила построения контекстной и дочерних диаграмм.

3. Статистическое управление процессами: два вида вариаций, две используемые характеристики, закон “нормального” распределения и его свойство.

4. Контрольная карта как инструмент управления процессом, её назначение. Типы контрольных карт для качественных и количественных данных.

Обоснуйте выбор подходящих типов контрольных карт для управления следующими показателями:

а) вес пакетов с пищевыми продуктами;

б) число дефектов в 1000 деталей;

в) число дефектных изделий в партии, объем которой может меняться;

г) прочность пяти образцов, отбираемых ежедневно;

д) число царапин на 1м^2 стального листа.

Тест

Вопрос 1: Продукцией дистанции сигнализации и связи является: Варианты ответа: а) система ускорения оборачиваемости оборотных средств. б) оборотные средства промышленности. в) амортизационные отчисления. г) надежная работа обслуживаемых устройств, которая потребляется в процессе перевозок д) хозрасчетный доход трудового коллектива.

Вопрос 2: За счет чего увеличивается хозрасчетный доход: Варианты ответа: а) за счет эффективного использования оборотных средств. б) улучшения технико-экономических показателей работы. в) возобновления износившихся основных фондов. г) социального развития дистанции. д) повышение эффективности использования основных и оборотных фондов

Вопрос 3: Дистанция сигнализации и связи является: Варианты ответа: а) структурной единицей отделения железной дороги б) главной технологической задачей дистанции. в) принципом демократического централизма. г) полным хозяйственным расчетом. д) хозяйственно-оперативной самостоятельностью.

Вопрос 4: Главной технологической задачей дистанции является: Варианты ответа: а) осуществление хозрасчетной деятельности. б) обеспечение надежного функционирования технически исправных устройств автоматики и связи в) преобразованием по нормативу в зависимости от объема чистой продукции или услуг. г) реализацией продукции и создание фондов экономического стимулирования. д) возможностью широкого применения ЭВМ.

Вопрос 5: На какие группы можно разделить систематизацию всех видов ресурсов: Варианты ответа: а) оборотные и временные. б) общие и групповые. в) невозобновляемые и возобновляемые г) периодические и временные. д) основные и оборотные.

Вопрос 6: Календарная форма – это: Варианты ответа: а) рациональная система. б) метод СПУ. в) функция « время – стоимость». г) сетевой график д) оптимизация ресурсов.

Вопрос 7: Чем выше производительность труда: Варианты ответа: а) тем более эффективное применение СПУ. б) тем больше осуществления планирования СПУ. в) тем больше выполнения проекта организаций. г) тем больше выполнения каждой работы. д) тем больше создается продукции на каждую единицу затраченного труда

Вопрос 8: Общая экономическая эффективность капитальных вложений определяется: Варианты ответа: а) при разработке перспективных и годовых планов развития железнодорожного транспорта в целом б) основным показателем технического развития. в) по народному хозяйству. г) возможностью прогнозирования сроков окончания работ. д) последовательностью выполнения работ.

Вопрос 9: Показателем общей экономической эффективности капитальных вложений является: Варианты ответа: а) объем чистой продукции. б) прирост капитальных вложений. в) коэффициент экономической эффективности г) основным показателем технического развития.

Вопрос 10: Сравнительная экономическая эффективность капитальных вложений определяется: Варианты ответа: а) при разработке перспективных планов. б) при проектировании объектов железнодорожного транспорта. в) при сравнении вариантов решения технических и хозяйственных задач г) при оценке результатов выполнения планов. д) уровнем производительности труда.

Вопрос 11: Показателем сравнительной экономической эффективности капитальных вложений является: Варианты ответа: а) максимум приведенных затрат. б) минимум приведенных затрат в) коэффициент экономической эффективности. г) объем чистой продукции. д) уровень производительности труда.
Вопрос 12: Нормативный коэффициент сравнительной экономической эффективности потерь народному хозяйству установлен равным: Варианты ответа: а) 0.15. б) 2. в) 4.54. г) 0.12 д) 3.2.
Вопрос 13: Текущие затраты изменяются: Варианты ответа: а) по объему. б) в скорости. в) во времени г) в показателях. д) по температуре.
Вопрос 14: Экономическую эффективность использования действующих фондов определяют: Варианты ответа: а) как отношение доходов за год к среднегодовой стоимости производственных основных фондов и оборотных средств б) складываются суммы капитальных вложений и суммы текущих затрат. в) как сумму годового объема продукции и себестоимости продукции. г) как обратную величину общей экономической эффективности. д) как отношение экономии от снижения себестоимости продукции к вызвавшим эту экономию капитальным вложениям.
Вопрос 15: Надежность - это: Варианты ответа: а) свойство объекта непрерывно сохранять работоспособное состояние в течении некоторого времени. б) свойство объекта, заключающиеся в приспособленности к предупреждению и обнаружению причин возникновения отказов. в) свойство объекта сохранять в течении определенного времени в установленных пределах значения всех параметров г) свойство объекта восстанавливать все параметры. д) свойство объекта сохранять все параметры.

Задания для проведения текущего контроля по теме

3. Требования к управлению документами

Ситуация

1. Предприятие уже несколько лет как закончило проект по внедрению процессного подхода. В итоге, процессы были описаны, разработаны их регламенты, владельцы процессов назначены, определены показатели, используемые для планирования и контроля процессов, предприятие прошло сертификацию по ИСО 9001. Но все это осталось лишь на бумаге и не получило дальнейшего развития. Большинство специалистов этого предприятия считают, что процессный подход они уже прошли и учиться им больше не нужно. Они категорически отрицают необходимость изменения заведомо неработающих механизмов уже существующего в организации процессного подхода, говоря: «Вы что, предлагаете нам процессы еще раз описывать и улучшать? Ведь мы же их уже один раз описали и зарегламентировали!» Руководители данного предприятия не увидели после внедрения процессного подхода каких-либо существенных изменений.
Задание: подумайте, каковы возможные ошибки внедрения процессного подхода, которые могут привести к такой ситуации. Как избежать внедрения процессного подхода лишь на бумаге?
2. Разработайте показатели для мониторинга любого известного Вам процесса (например, "Разработка продукции", "Обслуживание потребителей", "Производство", "Закупки", "Управление персоналом", "Аудит качества"). По каждому показателю укажите:
- возможное нормативное значение и его источник;
- метод измерения;
- рекомендуемую вами периодичность измерения;
- лицо, выполняющее измерения;
- способ регистрации результатов измерения;
- действия в случае несоответствия результатов измерения нормативу.

Тест

Вопрос 1: Безотказность – это: Варианты ответа: а) свойство объекта непрерывно сохранять работоспособное состояние в течении некоторого времени б) свойство объекта, заключающиеся в приспособленности к предупреждению и обнаружению причин возникновения отказов. в) свойство объекта сохранять в течении определенного времени в установленных пределах значения всех параметров. г) свойство объекта восстанавливать все параметры. д) свойство объекта сохранять все параметры.

Вопрос 2: Ремонтопригодность – это: Варианты ответа: а) свойство объекта непрерывно сохранять работоспособное состояние в течении некоторого времени. б) свойство объекта, заключающиеся в приспособленности к предупреждению и обнаружению причин возникновения отказов в) свойство объекта сохранять в течении определенного времени в установленных пределах значения всех параметров. г) свойство объекта восстанавливать все параметры. д) свойство объекта сохранять все параметры.

Вопрос 3: Вероятность безотказной работы: Варианты ответа: а) показатель безотказности невосстанавливаемой системы. б) математическое ожидание времени восстановления работоспособного состояния объекта после отказа. в) вероятность того, что в пределах заданной наработки объекта возникает безотказность г) все элементы системы работают одинаково. д) коэффициент технического использования.

Вопрос 4: Интенсивность отказов: Варианты ответа: а) показатель безотказности невосстанавливаемой системы. б) математическое ожидание времени восстановления работоспособного состояния объекта после отказа. в) вероятность того, что в пределах заданной наработки отказ объекта не возникает г) все элементы системы работают одинаково. д) коэффициент технического использования.

Вопрос 5: Среднее время восстановления: Варианты ответа: а) показатель безотказности невосстанавливаемой системы. б) математическое ожидание времени восстановления работоспособного состояния объекта после отказа. в) вероятность того, что в пределах заданной наработки отказ объекта не возникает г) все элементы системы работают одинаково. д) коэффициент технического использования.

Вопрос 6: Рост грузооборота железных дорог осваивается: Варианты ответа: а) за счет повышения объема поездов. б) за счет повышения массы поездов в) за счет повышения скорости поездов. г) за счет уменьшения отказов. д) за счет увеличения числа грузооборота.

Вопрос 7: Последняя мера зависит от: Варианты ответа: а) пропускной способности участка б) массы. в) объема. г) скорости. д) температуры.

Вопрос 8: Влияния на пропускную способность оказывают: Варианты ответа: а) время. б) станционные интервалы в) период. г) показатели надежности. д) повышение надежности.

Вопрос 9: участковая скорость определяется: Варианты ответа: а) сбережением поездо-часов. б) экономией капитальных вложений. в) экономией капитальных затрат. г) делением общего пробега поездов данной категории д) экономией поездо-часов.

Вопрос 10: Для станционных устройств характерным показателем является: Варианты ответа: а) время приготовления маршрутов б) путевая блокировка. в) устройства автоматики. г) повышение участковой скорости. д) сокращение эксплуатационных расходов.

Вопрос 11: Важной особенностью современных систем электрической централизации является: Варианты ответа: а) повышение пропускной способности. б) полное секционирование всех маршрутов в) повышение производительности труда. г) время приготовления маршрутов. д) внедрение средств автоматики.

Вопрос 12: Вероятность безотказной работы: Варианты ответа: а) показатель безотказности невосстанавливаемой системы. б) математическое ожидание времени восстановления работоспособного состояния объекта после отказа. в) вероятность того, что в пределах заданной наработки отказ объекта не возникает г) все элементы системы работают одинаково. д) коэффициент технического использования.

Вопрос 13: К связям внутристанционного командования относятся: Варианты ответа: а) поездная радиосвязь, местная телефонная связь. б) дальняя телефонная связь, телеграфная связь. в) линейно-путевая связь, энергодиспетчерская связь, служебная связь. г) связь станционного диспетчера, громкоговорящая оповестительная связь, станционная радиосвязь, связь грузового диспетчера д) станционная радиосвязь, линейно-путевая связь.
Вопрос 14: К технологическим связям по обслуживанию хозяйства относятся: Варианты ответа: а) поездная радиосвязь, местная телефонная связь. б) дальняя телефонная связь, телеграфная связь. в) линейно-путевая связь, энергодиспетчерская связь, служебная связь. г) связь станционного диспетчера, громкоговорящая оповестительная связь, станционная радиосвязь, связь грузового диспетчера д) станционная радиосвязь, линейно-путевая связь.
Вопрос 15: К участковой технологической связи относится: Варианты ответа: а) поездная радиосвязь б) дальняя телефонная связь. в) линейно-путевая связь. г) связь станционного диспетчера. д) станционная радиосвязь.

Задания для проведения текущего контроля по теме

4. Проектирование и внедрение системы управление документами

Практическое задание

Совершенствование процессов с помощью реинжиниринга: назначение, способы применения, фазы реинжиниринга.

Тест

Вопрос 1: Управление – это: Варианты ответа: а) система научных знаний. б) метод управления производством. в) функция организованных систем различной природы г) функция, обеспечивающая программное регулирование. д) рост качества продукции.
Вопрос 2: Организационная система управления производством – это: Варианты ответа: а) система научных знаний. б) метод управления производством. в) функция организованных систем различной природы. г) функция, обеспечивающая программное регулирование. д) состав, взаимосвязи и соподчиненность работ по руководству производством
Вопрос 3: Функция управления – это: Варианты ответа: а) часть управленческой деятельности б) метод управления производством. в) функция организованных систем различной природы. г) функция, обеспечивающая программное регулирование. д) состав, взаимосвязи и соподчиненность работ по руководству производством.
Вопрос 4: Функции диспетчерского управления в дистанции можно разделить на: Варианты ответа: а) структуры управления. б) диспетчерский контроль. в) диспетчерское руководство. г) диспетчерский контроль и диспетчерское руководство д) системный контроль.
Вопрос 5: Организация диспетчерского управления в дистанции позволяет: Варианты ответа: а) обеспечение функций диспетчерского управления. б) повысить эффективность процесса производства в) выполнение ответственных работ. г) контроль производством. д) обеспечение необходимыми устройствами.
Вопрос 6: Структура управления – это: Варианты ответа: а) часть управленческой деятельности. б) метод управления производством. в) взаимосвязь элементов системы г) функция, обеспечивающая программное регулирование. д) состав, взаимосвязи и соподчиненность работ по руководству производством.
Вопрос 7: Типы структур: Варианты ответа: а) линейный, временной. б) функциональный, линейный. в) функциональный, временной и линейный. г) линейный, функциональный и линейно-функциональный д) линейно-функциональный и временной.
Вопрос 8: Совершенствование диспетчерского руководства повышает: Варианты ответа: а) скорость пропускной способности. б) оперативность и качество управления дистанцией

в) экономическое усиление производственных участков. г) надежность техники и безопасность движения поездов. д) нормирование процесса управления.
Вопрос 9: При межстанционной централизации осуществляется: Варианты ответа: а) кооперация и специализация ремонтных работ б) оперативность и качество управления дистанцией. в) экономическое усиление производственных участков. г) надежность техники и безопасность движения поездов. д) нормирование процесса управления.
Вопрос 10: Межведомственная централизация – это: Варианты ответа: а) кооперация и специализация ремонтных работ. б) оперативность и качество управления дистанцией в) объединение производственных усилий с предприятиями других служб. г) развитие и специализация РТУ в дистанции. д) система методов управления.
Вопрос 11: Метод управления производством – это: Варианты ответа: а) метод управления производством. б) метод управления направлен на обеспечение окупаемости затрат. в) метод организации хозяйственного расчета. г) метод планового введения социалистического хозяйства. д) способ воздействия управляющей системы на управляемую
Вопрос 12: Экономическое стимулирование – это: Варианты ответа: а) метод управления производством б) метод управления направлен на обеспечение окупаемости затрат. в) метод организации хозяйственного расчета. г) метод планового введения социалистического хозяйства. д) способ воздействия управляющей системы на управляемую.
Вопрос 13: Хозяйственный расчет – это: Варианты ответа: а) метод управления производством б) метод управления направлен на обеспечение окупаемости затрат. в) метод организации хозяйственного расчета. г) метод планового введения социалистического хозяйства. д) способ воздействия управляющей системы на управляемую.
Вопрос 14: Организационное регламентирование определяет: Варианты ответа: а) разработку функций и структуру управления. б) регулирования процессов производства. в) основные правила организации производства на предприятии г) регулирование организации производства. д) структуру организации производства.
Вопрос 15: Методы распорядительного воздействия используются: Варианты ответа: а) для систематического регулирования процессов производства. б) для организационного регулирования процессов производства. в) для нормированного регулирования процессов производства. г) для распорядительного регулирования процессов производства д) для организационного регламентирования производства.
Вопрос 16: Контроль исполнения является: Варианты ответа: а) способом регламентирования процессов производства.. б) важным элементом распорядительного воздействия в) важным элементом организационного воздействия. г) способом регулирования производством. д) важным элементом регламентированного воздействия.
Вопрос 17: Приказ – это: Варианты ответа: а) письменное или устное требование руководителя по выполнению определенных задач с указанием сроков исполнения и ответственных лиц б) устное или письменное требование руководителя по решению отдельных вопросов. в) письменное или устное требование руководителя по выполнению задач с установленным сроком. г) устное или письменное требование руководителя по решению задач с установленным сроком. д) искусство управления.
Вопрос 18: Распоряжение – это: Варианты ответа: а) письменное или устное требование руководителя по выполнению определенных задач с указанием сроков исполнения и ответственных лиц. б) устное или письменное требование руководителя по решению отдельных вопросов в) письменное или устное требование руководителя по выполнению задач с установленным сроком. г) устное или письменное требование руководителя по решению задач с установленным сроком. д) искусство управления.
Вопрос 19: Право - это: Варианты ответа: а) является важным элементом распорядительного воздействия. б) является выравниванием отклонения значительного

значения. в) определяется общегосударственными нормами, которые являются регулятором общественных отношений г) является регулятором общественных норм. д) определяется нормами и общественными отношениями.
Вопрос 20: Интервьюирование и личное наблюдение; Варианты ответа: а) позволяет при сравнительно небольших затратах труда получить обширную информацию о социальных потребностях и явлениях в коллективе. б) проводится с целью выявления отношения работников к намечаемым изменениям. в) направлено на формирование межличностных отношений в коллективе введением различных социальных норм. г) направлено на формирование идейной убежденности и политической активности работников. д) осуществляется для целенаправленного выявления социальных потребностей отдельных работников или их групп

Задания для проведения текущего контроля по теме

5. Анализ процессов организации с точки зрения управления документами

Практические задания

Тест

Вопрос 1: Активный опрос: Варианты ответа: а) позволяет при сравнительно небольших затратах труда получить обширную информацию о социальных потребностях и явлениях в коллективе б) проводится с целью выявления отношения работников к намечаемым изменениям. в) направлено на формирование межличностных отношений в коллективе введением различных социальных норм. г) направлено на формирование идейной убежденности и политической активности работников. д) используется, как инструмент осуществления социальной справедливости и направлены на поощрение коллективов.
Вопрос 2: Социальный эксперимент: Варианты ответа: а) позволяет при сравнительно небольших затратах труда получить обширную информацию о социальных потребностях и явлениях в коллективе. б) проводится с целью выявления отношения работников к намечаемым изменениям в) направлен на формирование межличностных отношений в коллективе введением различных социальных норм. г) направлен на формирование идейной убежденности и политической активности работников. д) используется, как инструмент осуществления социальной справедливости и направлены на поощрение коллективов.
Вопрос 3: Методы социального нормирования: Варианты ответа: а) позволяют при сравнительно небольших затратах труда получить обширную информацию о социальных потребностях и явлениях в коллективе. б) проводятся с целью выявления отношения работников к намечаемым изменениям. в) направлены на формирование межличностных отношений в коллективе введением различных социальных норм г) направлены на формирование идейной убежденности и политической активности работников. д) используются, как инструмент осуществления социальной справедливости и направлены на поощрение коллективов.
Вопрос 4: Социально-политические методы: Варианты ответа: а) позволяют при сравнительно небольших затратах труда получить обширную информацию о социальных потребностях и явлениях в коллективе. б) проводятся с целью выявления отношения работников к намечаемым изменениям. в) направлены на формирование межличностных отношений в коллективе введением различных социальных норм г) направлены на формирование идейной убежденности и политической активности работников. д) используются, как инструмент осуществления социальной справедливости и направлены на поощрение коллективов.
Вопрос 5: Методы морального стимулирования: Варианты ответа: а) используются как инструмент осуществления социальной справедливости и направлены на поощрение коллективов б) проводятся с целью выявления отношения работников к намечаемым

изменениям. в) направлены на формирование межличностных отношений в коллективе введением различных социальных норм. г) направлены на формирование идейной убежденности и политической активности работников. д) используются, как инструмент осуществления социальной справедливости и направлены на поощрение коллективов.
Вопрос 6: Целевое управление: Варианты ответа: а) характеризуется методом управлений. б) характеризуется определяющим влиянием целей управления на организацию всего процесса в) характеризуется процессом разрабатываемых элементов. г) характеризуется методом управления на определенные подразделения. д) характеризуется влиянием организации работы определенных элементов.
Вопрос 7: Решение – это: Варианты ответа: а) выбор из системы организации. б) выбор некоторой альтернативы из множества рассматриваемых вариантов в) взаимосвязь элементов системы. г) функция, обеспечивающая программное регулирование. д) состав, взаимосвязи и соподчиненность работ по руководству производством.
Вопрос 8: Решения могут быть: Варианты ответа: а) допустимые и оптимальные. б) обязательные и категоричные. в) категоричные и рекомендательными г) допустимые и обязательные. д) оптимальные и категоричные.
Вопрос 9: Эвристические методы: Варианты ответа: а) позволяют при сравнительно небольших затратах труда получить обширную информацию о социальных потребностях и явлениях в коллективе. б) проводятся с целью выявления отношения работников к намечаемым изменениям. в) направлены на формирование межличностных отношений в коллективе введением различных социальных норм. г) направлены на формирование идейной убежденности и политической активности работников. д) отыскивать, принятия решений основаны на использовании опыта и интуиции руководителя
Вопрос 10: Сущность применения экономико-математических методов заключается: Варианты ответа: а) в построении математических моделей, количественно отображающих рассматриваемый процесс б) в проектировании объектов железнодорожного транспорта. в) в сравнении вариантов решения технических и хозяйственных задач. г) в оценке результатов выполнения планов. д) уровнем производительности труда.
Вопрос 11: Номенклатура эксплуатационных расходов подразделяется на: Варианты ответа: а) оптимальные и основные. б) основные и допустимые. в) основные и общехозяйственные г) общехозяйственные и допустимые. д) допустимые и оптимальные.
Вопрос 12: К основным относятся расходы: Варианты ответа: а) расходы по обслуживанию и руководству этим процессом. б) расходы по обслуживанию организации. в) расходы необслуживающих участков. г) расходы, связанные с процессом перевозок д) расходы, не связанные с процессом перевозок.
Вопрос 13: К общехозяйственным: Варианты ответа: а) расходы по обслуживанию и руководству этим процессом б) расходы по обслуживанию организации. в) расходы необслуживающих участков. г) расходы, связанные с процессом перевозок. д) расходы, не связанные с процессом перевозок.
Вопрос 14: Балансовый метод построен на: Варианты ответа: а) организации ресурсов. б) сопоставлении имеющихся ресурсов с потребностью в них в) регламентировании методов. г) организации методов. д) регламентировании ресурсов.
Вопрос 15: Форма разработки плана: Варианты ответа: а) в виде плана. б) в виде варианта управленческих решений. в) в виде методики разработки. г) в виде сетевых графиков д) в виде организации планов.

Критерии оценки решения практических и индивидуальных заданий

При решении практических (ситуационных) заданий разрешено пользоваться табличными, нормативными, специализированными управленческими, вероятностно-статистическими, экономико-финансовыми справочными материалами.

Оценка «отлично» - студент ясно изложил условие решения задания с обоснованием точной ссылкой на формулы / правила / закономерности / явления;

Оценка «хорошо» - студент изложил условие решения задания, но с отдельными несущественными неточностями при ссылках на формулы / правила / закономерности / явления;

Оценка «удовлетворительно» - студент в целом изложил условие решения задания, но с отдельными существенными неточностями при ссылках на формулы / правила / закономерности / явления;

Оценка «неудовлетворительно» - студент не уяснил условие решения задания или решение не обосновал ссылками на формулы / правила / закономерности / явления.

Критерии оценки теста

Тест – инструмент оценивания уровня знаний студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизованной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента на более чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента на 71-85 % тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа на 56-70 % тестовых заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа на 55 % тестовых заданий и менее.

1.2 Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

1. Актуальность управления бизнес-процессами
2. Преимущества процессного управления
3. Условия применения процессного подхода
4. Этапы управления бизнес-процессами
5. Проблемы внедрения процессного управления
6. Методы сбора информации при описании бизнес-процессов
7. Основные методы сбора информации
8. Требования к информации для бизнес-процессов
9. Технологии анализа и оптимизации бизнес-процессов
10. Выбор приоритетных для оптимизации бизнес-процессов
11. Разработка целей и ключевых показателей улучшения бизнес-процессов
12. Базовые методы анализа и оптимизации бизнес-процессов
13. Технологии анализа и оптимизации оргструктуры.
14. Построение горизонтальных взаимодействий
15. Методы оптимизации горизонтальных взаимодействий в оргструктуре
16. Построение вертикальных взаимодействий
17. Оптимизация взаимодействий с человеком
18. Построение взаимодействий с внешней средой
19. Регламентация бизнес-процессов и оргструктуры. Контроль и повышение их эффективности
20. Роль и назначение регламентирующих документов
21. Процессные и структурные регламенты
22. Построение эффективной системы регламентации в компании

Образец билета

<table>
<tr><td colspan="3">ФГБОУ ВО «Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова»
Кафедра Управления и предпринимательства
Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Направленность (Профиль): «Управление проектами»
Дисциплина: «Управление процессами»

БИЛЕТ №

1. Тестовое задание (вариант 1)

2. Задача</td></tr>
<tr><td>Зав. кафедрой Управления и предпринимательства</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>канд экон. наук, доцент</td><td></td><td>Д.Ю. Брюханов</td></tr>
</table>

Приложение №2 к рабочей программе дисциплины
«Управление процессами»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Успешное овладение дисциплиной «Управление процессами», предусмотренное рабочей программой, предполагает выполнение ряда рекомендаций.

1. Следует внимательно изучить материалы, характеризующие курс и определяющие целевую установку. Это поможет четко представить круг изучаемых проблем и глубину их постижения.

2. Необходимо знать подборку литературы, достаточную и необходимую для изучения предлагаемого курса. При этом следует иметь в виду, что нужна литература различных видов:

а) учебники, учебные и учебно-методические пособия.

б) монографии, сборники научных статей, публикаций в экономических журналах, представляющие эмпирический материал, а также многообразные аспекты анализа современного развития организаций;

в) справочная литература – энциклопедии, экономические словари, раскрывающие категориально понятийный аппарат.

г) аналитические материалы.

3. По большинству тем предусмотрены практические занятия, на которых происходит закрепление лекционного материала путем устного опроса и решения практических заданий. Для решения всех заданий необходимо знать и понимать лекционный материал. Поэтому в процессе изучения дисциплины рекомендуется регулярное повторение пройденного лекционного материала. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо дома еще раз прорабатывать и при необходимости дополнять информацией, полученной на консультациях, практических занятиях или из учебной литературы.

4. Большое внимание должно быть уделено выполнению домашней работы. В качестве заданий для самостоятельной работы дома студентам предлагаются задания, аналогичные разобранным на лекциях и практических занятиях или немного более сложные.

5. Для проверки и контроля усвоения теоретического материала и приобретенных практических навыков в течение обучения проводятся мероприятия текущей аттестации. Также проводятся консультации (при необходимости) по разбору заданий для самостоятельной работы, которые вызвали затруднения.

6. В конце курса студенты сдают экзамен.