

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.	Кафедра	Экономики и управления
2.	Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
3.	Направленность (профиль)	Логистика и управление предприятием
4.	Дисциплина (модуль)	Б1.В.ДВ.08.01 Управление бизнес-процессами
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2023

1. Методические рекомендации

1.1. Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных занятий

Изучение курса предполагает владение обучающимися информацией о текущих исследованиях в сфере системного анализа и управления, а также общей теории систем, проводимых как на территории нашей страны, так и за рубежом.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации для практического занятия и указания для выполнения самостоятельной работы.

В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание изучаемой дисциплины, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуются активно задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

1.2 Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям

На практических занятиях обучающиеся должны закреплять теоретические знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной работы с источниками, развивать навыки научного анализа текстов, умение дискутировать, отстаивать свою точку зрения на проблемы системного анализа в различных предметных областях, что способствует выработке мировоззрения будущего бакалавра.

Практическое занятие так же предполагает выполнение индивидуальных заданий на ПК и работу в группах. Оно начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, выполняется задание по заданной теме. В целях контроля подготовленности обучающихся преподаватель в ходе практического занятия может осуществлять текущий

контроль знаний в виде тестовых заданий и устного опроса по результатам проделанной работы.

1.3. Методические рекомендации по подготовке доклада

Алгоритм создания доклада:

- 1 этап – определение темы доклада
- 2 этап – определение цели доклада
- 3 этап – подробное раскрытие информации
- 4 этап – формулирование основных тезисов и выводов.

1.4. Методические рекомендации по составлению глоссария

1. Внимательно прочитайте и ознакомьтесь с текстом. Вы встретите в нем много различных терминов, которые имеются по данной теме.

2. После того, как вы определили наиболее часто встречающиеся термины, вы должны составить из них список. Слова в этом списке должны быть расположены в строго алфавитном порядке, так как глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов.

3. После этого начинается работа по составлению статей глоссария. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей: 1. заочная формулировка термина в именительном падеже; 2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:

- стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;
- старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такового, дайте ему краткое и понятное пояснение;
- излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссария - это всего лишь констатация имеющихся фактов;
- также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;
- при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

1.5. Методические рекомендации по проведению занятий в интерактивной форме (выполнение кейс-стади)

Интерактивное обучение представляет собой способ познания, осуществляемый в формах совместной деятельности обучающихся, т.е. все участники образовательного процесса взаимодействуют друг с другом, совместно решают поставленные проблемы, моделируют ситуации, обмениваются информацией, оценивают действие коллег и свое собственное поведение, погружаются в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем.

По дисциплине «Управление бизнес-процессами» предусмотрено в качестве интерактивной формы обучение – выполнение кейс-стади.

Выполнить моделирование бизнес-процессов.

Процесс продажи туристическим агентством турпродукта клиенту включает три основных этапа: прием заявки; подбор и предложение тура; оформление правоотношений и расчет с клиентом.

Первый этап начинается с приема клиента в офисе и определения его потребностей в выборе определенного типа отдыха. Клиенту предоставляется интересующая его информация, и после того, как он определит свои потребности, оформляется заявка туриста на бронирование тура. Она содержит информацию о клиенте и сведения о намерении приоб-

рести те или иные услуги (маршрут, начало и продолжительность тура, требования к проживанию и др.). Заявка подписывается клиентом и менеджером турагентства. Обе стороны получают по экземпляру. Кроме того, клиент в подтверждение своих намерений оплачивает часть стоимости тура. Оплата производится в кассе агентства. Клиент получает квитанцию об оплате.

Второй этап предполагает бронирование тура, оформление визы, приобретение билетов на транспорт, страхование тура.

При бронировании тура менеджер турагентства заполняет предложенную туроператором форму заявки и отправляет ее на адрес туроператора (по факсу или по e-mail). Туроператор либо бронирует тур (при наличии свободных мест в отеле), либо отказывается в брони. В первом случае оформляется туристский ваучер — документ, гарантирующий туристу получение всех указанных в ваучере и оплаченных туристом услуг (проживание, питание, экскурсионное обслуживание и т.д.). Для принимающей стороны ваучер является гарантией получения от фирмы, направившей туриста, уплаченных им денежных средств.

В случае если туроператор отказал в брони, менеджер турагентства связывается с клиентом. Клиент корректирует свои требования, и процедура бронирования повторяется.

Помимо брони, при необходимости, турагентство приобретает билеты на транспорт, а также страхует клиента. При выезде за рубеж, как правило, оформляется медицинский страховой полис, являющийся договором страхования между страхователем (туристом) и страховщиком (страховой компанией).

Для оформления визы клиент должен предоставить турагентству необходимые документы (загранпаспорт, фотографии, заполненную анкету и др.). Менеджер турагентства проверяет правильность заполнения анкеты, наличие всех необходимых документов и обращается в консульство выбранной для турпоездки страны (или пересылает все документы по почте). Как правило, необходимо также предъявить подтверждение забронированного на весь срок поездки номера в отеле и уплатить консульский сбор. Оформление визы производится в срок от нескольких дней до нескольких месяцев, в зависимости от требований посольства той или иной страны.

На заключительном этапе осуществляется заключение договора на туристическое обслуживание, окончательный расчет с клиентом, а также выдача всех документов (туристической путевки, ваучера, билетов на транспорт, паспорта с визой, страхового полиса, памятки).

Договор на туристическое обслуживание является главным документом, на основании которого строятся взаимоотношения турагентства с клиентом. Туристская путевка формы ТУР-1 представляет собой бланк строгой отчетности, который используется при расчетах с туристом. Дата выписки (передачи) путевки и дата ее реализации отражаются на счетах бухгалтерского учета. При передаче путевки туристу отрывной талон остается у турфирмы в качестве документа, подтверждающего факт и дату реализации турпродукта.

Памятка туриста в обязательном порядке выдается туристу, выезжающему за рубеж. В ней описаны особенности посещаемой страны, возможные риски и опасности, запреты и рекомендации о том, как необходимо себя вести в этой стране, указывается вся необходимая информация о ней, которую туристу надо знать, выезжая в данную страну.

1.6. Методические рекомендации по решению теста

Тестовая система предусматривает вопросы/задания, на которые обучающийся должен дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность.

При отсутствии какого-либо одного ответа на вопрос, предусматривающий множественный выбор, весь ответ считается неправильным.

Ответы правильные выделяются в тесте подчеркиванием или любым другим допустимым символом.

1.7. Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка студента к зачету включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к зачету обучающимся целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

На зачет выносятся материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в форме итогового теста в электронной оболочке.

На выполнение теста отводится 30 минут.

Результат зачета выражается оценками «зачтено», «не зачтено»

Для прохождения зачета обучающемуся необходимо иметь при себе зачетную книжку и письменные принадлежности.

За нарушение дисциплины и порядка обучающиеся могут быть удалены с зачета.

2. Планы практических занятий

Тема 1. Сущность бизнес-процессов, бизнес-процессы как объект управления

План

Понятие бизнес-процесса (БП), определение, виды процессов.

Управляющие, операционные, поддерживающие БП.

Декомпозиция БП.

Подпроцессы, процедуры, функции.

Концепция процессного управления организацией, отличие от функционального управления.

Нацеленность управления БП на создание ценности для потребителя.

Способы описания БП, роли в БП.

Литература [1 с.16-60 2 с.12-79]

Вопросы для самопроверки

1. Дайте определения понятий «процесс», «бизнес».
2. Раскройте сущность процессного подхода.
3. Охарактеризуйте систему терминов процессного подхода.
4. Назовите принципы процессного подхода.
5. Обоснуйте взаимосвязь процессного и функционального подходов в управлении
6. Дайте определение термина «бизнес-процесс».
7. В чем состоят особенности основных бизнес-процессов?
8. Охарактеризуйте обеспечивающие бизнес-процессы.
9. Раскройте особенности бизнес-процессов управления.
10. Охарактеризуйте бизнес-процессы развития.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1 Подготовить доклад по теме

Задание 2 Составить глоссарий по базовым понятиям

Тема 2. Методологии моделирования бизнес-процессов.

План

1. Подготовка к выполнению моделирования бизнес-процессов.
2. Контекстный уровень моделирования, вид моделей, цель и точка зрения.
3. Реализация функционального моделирования в среде CASE-средства.
4. Декомпозиция моделей бизнес-процессов в среде CASE-средства.
5. Реализация информационного моделирования в среде CASE-средства.
6. Подготовка папки моделей и обработка результатов моделирования.
7. Реализация технологического или процессуального моделирования в среде CASE-средства.
8. Объектно-ориентированные CASE-средства и методологии моделирования бизнес-процессов.

Литература [2 с.141-183]

Вопросы для самопроверки

1. Как производится подготовка к выполнению моделирования бизнес-процессов? Что служит информационной базой моделирования?
2. Что из себя представляет контекстный уровень моделирования бизнес-процессов? Чем он отличается в различных методологиях моделирования?
3. В чем разница между построением модели AS-IS и модели TO-BE?
4. Каковы правила построения функциональных моделей в среде CASE-средства?
5. Как формулируется цель моделирования бизнес-процессов и точка зрения? Для чего они нужны?
6. Как производится декомпозиция моделей бизнес-процессов в среде CASE-средства? Каковы правила декомпозиции?
7. Каковы правила информационного моделирования в среде CASE-средства?
8. Можно ли рассматривать CASE-средства моделирования в качестве инструмента документирования? Какого уровня аналитика поддерживаются современными CASE-средствами?
9. Каковы правила технологического или процессуального моделирования в среде CASE-средства? В каком объеме в данной среде поддерживается методология IDEF3?
10. Какова концепция UML и ARIS моделирования предметной области? Какие CASE-средства поддерживают объектно-ориентированное моделирование бизнес-процессов? В чем принципиальное отличие от функционального (структурного) моделирования бизнес-процессов?

Задания для самостоятельной работы

Задание 1

Выполнить моделирование в соответствии с заданием используя методологию UML

В налоговой инспекции ведется перечень установленных налогов, который корректируется по мере изменения налогового законодательства.

В налоговой инспекции также ведется перечень предприятий, обязанных выплачивать налоги в местный бюджет. Перечень предприятий пополняется по мере их регистрации в налоговой инспекции. В перечне указываются код предприятия, название, ИНН, расчетный счет, банк, адрес, телефон.

В отделе доходов налоговой инспекции ежегодно составляется план поступления налогов от предприятий. По каждому виду налогов для каждого предприятия указана плановая сумма.

Предприятие перечисляет налоги через банк. Копии банковских документов сдаются в инспекцию. Предприятия должны перечислять налоги ежеквартально примерно равными частями, но имеют право делать платежи чаще или погасить весь платеж раньше одним перечислением. Оплата по каждому виду налога идет по отдельному документу. Документы накапливаются, анализируются и обрабатываются в отделе доходов налоговой инспекции. Налоговая инспекция контролирует дату уплаты налогов и суммы, указанные в банковском документе.

Проектируемая система должна обеспечить учет и анализ поступления налогов от предприятий в местный бюджет.