

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
*Факультет управления*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Процессный подход в менеджменте качества**

**Кафедра «Математическое моделирование, эконометрика и статистика»**

Образовательная программа

**38.04.05 Бизнес-информатика**

Профиль подготовки

**Информационная бизнес-аналитика**

Уровень высшего образования

**магистратура**

Форма обучения

**очная**

Статус дисциплины: вариативная

Махачкала, 2016год

Рабочая программа дисциплины составлена в 2015 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.05 – Бизнес-информатика (магистратура) от «8» апреля 2015г. №370.

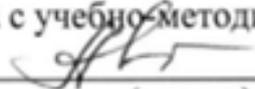
Разработчик: кафедра МиЕНД, Исмиханов З.Н., к.э.н., доцент

Рабочая программа дисциплины одобрена:  
на заседании кафедры ММЭиС от «26» января 2016г., протокол № 5

Зав. кафедрой  Джаватов Д.К.  
(подпись)

на заседании Методической комиссии факультета управления от «29» января 2016 г., протокол № 6.

Председатель  Камалова Т.А.  
(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением «2» февраля 2016 г.   
(подпись)

## Содержание

Аннотация рабочей программы дисциплины.....	4
1. Цели освоения дисциплины.....	5
2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата.....	5
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).....	5
4. Объем, структура и содержание дисциплины.....	6
4.1. Объем дисциплины.....	6
4.2. Структура дисциплины.....	6
4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).....	7-11
5. Образовательные технологии.....	11-12
6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.....	13
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.....	13
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	14
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.....	14
7.3. Типовые контрольные задания.....	17
7.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	19
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	20
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	21
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	21
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	21
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	23

## Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Процессный подход в менеджменте качества» входит в вариативную часть образовательной программы магистратуры по направлению 38.04.05–Бизнес-информатика

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой «Математических и естественнонаучных дисциплин».

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием и оценкой качества товаров, изучением способов сохранения качества товаров в процессе транспортирования, хранения и реализации. Рассматриваются вопросы маркировки, упаковки и информации о товарах.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: общекультурной–ОК-3, общепрофессиональной–ОПК-1, профессиональной–ПК-5.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекции, практические занятия, самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов, практических работ; промежуточный контроль в форме экзамена.

Объем дисциплины 3 зачетные единицы, в том числе 108 академических часа по видам учебных занятий

Семес тр	Учебные занятия						СРС, в том числе экзамен	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференциро ванный зачет, экзамен
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Все го	из них						
Лекц ии		Лаборатор ные занятия	Практич еские занятия	КСР	консульт ации			
108	10	-	12	-	-	86	экзамен	

## 1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Процессный подход в менеджменте качества» является углубленное изучение магистрантами теоретических основ и практических навыков работы с Информационными системами, используемыми в организациях Республики Дагестан и детализация представления об управлении бизнес-процессами, приобретение студентами знаний, умений и навыков работы с нормативными документами, регуливающими регламентацию оказания услуг населению с целью последующего их применения для решения вопросов, возникающих на практике.

## 2. Место дисциплины в структуре ООП магистратуры

Дисциплина «Процессный подход в менеджменте качества» входит в вариативную часть образовательной программы магистратуры 38.04.05 – Бизнес-информатика.

Дисциплина «Процессный подход в менеджменте качества» базируется на знаниях основ следующих дисциплин: электронный бизнес, введение в бизнес-анализ, моделирование бизнес-процессов, права.

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения) .

Компетенции	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	способность самостоятельно приобретать (в том числе спомощью информационных технологий) и использовать в практической деятельности новые знания и умения, включая новые области знаний
ОПК-1	владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	способность анализировать и работать с нормативными документами и законодательными актами;
ПК-5	профессиональные компетенции	способность самостоятельно осуществлять решение задач в сфере управления бизнес-процессами, использовать в практической деятельности новые информационные технологии

#### 4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контроль самост. раб.		
Модуль 1. Теоретические основы управления бизнес-процессами									
1	Тема 1.1. Определение и основные характеристики бизнес-процесса	9	1-2	1	1	-	-	10	Опрос, участие в дискуссиях
2	Тема 1.2. Ключевые нормативные правовые акты в сфере регламентации процессов оказания услуг	9	3-4	2	2	-	-	10	Опрос, участие в дискуссиях, представление докладов
<i>Итого по модулю 1:</i>			1-4	3	3	-	-	20	Устный опрос
Модуль 2. Сбалансированность информационных систем, как средство управления процессами государственной организации									
1	Тема 2.1. Электронный документооборот, как средство управления и контроля в государственной организации		5-6	2	3	-	-	10	Опрос, участие в дискуссиях, представление докладов
2	Тема 2.2. Административный регламент, как средство управления процессом оказания услуг в электронном виде		7-8	2	3	-	-	10	Опрос, участие в дискуссиях, представление докладов
3	Тема 2.3. Информационная		9-10	3	3	-	-	10	Опрос, участие в дискуссиях,

учетная процессная подсистема, как средство организации межведомственного электронного взаимодействия									представление докладов
<i>Итого по модулю 2:</i>		5-10	7	9	-	-	30		Устный опрос
<b>ИТОГО:</b>		1-10	10	12	-	-	50		Экзамен

#### 4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

##### **Модуль 1: Теоретические основы управления бизнес-процессами** **Тема 1.1. Определение и основные характеристики бизнес-процесса**

В организации управления предприятием (организацией) наиболее перспективным становится процессный подход. Он позволяет повысить эффективность путем формализации повторяющихся последовательностей действий при помощи объединения их в бизнес-процессы, а также за счет возможности быстрого изменения бизнес-процессов в ответ на изменение условий деятельности предприятия (организации).

Теории процессного подхода являются достаточно зрелыми. Однако до недавнего времени выполнение бизнес-процессов в организациях производилось косвенным образом - через изменение должностных инструкций, организационной структуры предприятия, прямые указания руководителей.

В настоящее время необходимым условием использования процессного подхода является его автоматизация, то есть непосредственное выполнение бизнес-процессов в компьютерной среде, что позволяет исключить из действий сотрудников рутинные операции, неэффективные процедуры, связанные с поиском и передачей информации, существенно повысить скорость взаимодействия сотрудников.

Мы будем рассматривать термины бизнес-процесс и административный регламент как синонимы. Традиционно термин бизнес-процесс используется в случае промышленного предприятия, а административный регламент - государственной организации.

Для бизнес-процессов (административных регламентов), которые могут быть исполнены в компьютерной среде, необходимо дать строгое определение, такое, которое легко можно перевести в представление, понимаемое компьютером. Для такого определения удобно использовать математические понятия.

Суть процессного подхода проста. Деятельность сотрудников делится на две категории: повторяющаяся (периодически или в результате наступления каких-либо событий), называемая процессами, и неповторяющаяся, называемая проектами, мероприятиями или программами. С этой точки зрения процесс есть связанный набор повторяемых действий,

которые преобразуют исходный материал и (или) информацию в конечный продукт (или услугу) в соответствии с предварительно установленными правилами. Как правило, процессы составляют значительную часть деятельности организаций. Учитывая, что процесс имеет конечный результат, рассмотрение деятельности компании как совокупности процессов позволяет более оперативно реагировать на изменение внешних условий, избегать дублирования деятельности и затрат, не приводящих к желаемому результату, правильно мотивировать сотрудников для его достижения.

Под бизнес-процессом будем понимать совокупность взаимосвязанных операций (работ) по изготовлению готовой продукции или выполнению услуг на основе потребления ресурсов. Управление бизнес-процессами нацелено на выполнение качественного обслуживания потребителей (заявителей). При этом в ходе управления бизнес-процессами все материальные, финансовые и информационные потоки рассматриваются во взаимодействии.

Процессы организации можно разделить на 2 группы:

1. основные процессы;
2. вспомогательные процессы.

## **Тема 1.2. Ключевые нормативные правовые акты в сфере регламентации процессов оказания услуг**

Основной задачей в настоящее время является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг за счет реализации мероприятий в следующих направлениях:

внедрение региональной системы межведомственного электронного взаимодействия между органами власти;

осуществление перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде;

разработка административных регламентов оказания государственных и муниципальных услуг.

Что ведет к формированию качественно новой системы взаимодействия граждан и государства в процессе предоставления услуг населению.

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» это основной нормативный правовой акт, который регулирует отношения органов власти всех уровней, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

## **Модуль 2: Сбалансированность информационных систем, как средство управления процессами государственной организации**

### **Тема 2.1. Электронный документооборот, как средство управления и контроля в государственной организации**

Единая система межведомственного электронного документооборота (ЕСЭД) предназначена для контроля за качеством исполнительской дисциплины в государственных организациях и эффективного взаимодействия между органами государственной власти Республики Дагестан, последующего перехода на полностью безбумажный документооборот.

На сегодняшний день ЕСЭД представляет из себя полноценно действующий информационный ресурс, объединяющий по защищенным каналам связи Администрацию Главы и Правительства РД, 30 органов исполнительной власти республики, администрации 10 городских округов и 42 муниципальных районов Республики Дагестан, Народное Собрание РД, Счетную палату РД, Конституционный суд РД, Избирательную комиссию РД. Проводится подключение к ЕСЭД подведомственных организаций органов исполнительной власти Республики Дагестан, а также территориальных органов федеральных органов исполнительной власти.

## **Тема 2.2. Административный регламент, как средство управления процессом оказания услуг в электронном виде**

Прежде, чем говорить об электронных услугах, важно понять, что скрывается за этим термином. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме - предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг или региональных порталов, в том числе осуществление электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

Переход на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде существенно повысит их доступность, снизит коррупционные риски, сократит временные и финансовые затраты государства и граждан.

В соответствии с п. 3. статьи 29 Федерального закона № 210-ФЗ, «сведения о муниципальных услугах должны быть включены в государственные и муниципальные информационные системы, обеспечивающие ведение реестров государственных и муниципальных услуг, и доступны для заявителей через единый портал государственных и муниципальных услуг

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской

Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия.

В соответствии с данным законом, услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями подлежат обязательному включению в информационные системы, обеспечивающие ведение реестров государственных и муниципальных услуги доступны для заявителей через единый портал государственных и муниципальных услуг.

Государственные услуги в электронном виде предоставляются через единый портал госуслуг. Информация от заявителей, подаваемая в электронном виде, направляется сотрудникам соответствующих органов для последующей обработки.

Портал госуслуг находится в постоянном развитии, доступен любому пользователю сети Интернет и организован таким образом, чтобы обеспечить простой и эффективный поиск информации по государственным и муниципальным услугам.

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. №1993-р определены пять этапов перевода услуг в электронный вид:

- **на первом этапе** необходимо обеспечить информирование заявителей о порядке предоставления услуг;
- **на втором этапе** – возможность получения электронных форм документов и заявлений;
- **третий этап** позволяет в электронной форме подать заявление о предоставлении услуги, автоматически направляемое в органы власти;
- **на следующем этапе** заявитель получает возможность отслеживать статус предоставления услуги в личном кабинете;
- и на последнем **пятом этапе** можно получить результат услуги в электронном виде.

### **Тема 2.3. Информационная учетная процессная подсистема, как средство организации межведомственного электронного взаимодействия**

Центральным звеном во взаимодействии ведомств должна стать Единая система межведомственного электронного взаимодействия (**СМЭВ**) - это информационная система, которая позволяет федеральным, региональным и местным органам власти в электронном виде обмениваться данными, необходимыми для оказания государственных услуг гражданам и организациям.

Целью создания СМЭВ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций за счет использования общих информационных ресурсов, уменьшения времени на поиск и обработку информации в электронной форме.

К преимуществам межведомственного взаимодействия относятся то что:

- Граждане избавлены от необходимости собирать документы в различных государственных органах.
- Теперь гражданин, обращающийся за государственной услугой, должен предоставить только документы личного хранения (паспорт, свидетельство о рождении и т. д.). Все остальные справки собирает само ведомство.
- Государственный орган не вправе требовать от граждан или организаций, обратившихся за госуслугой, сведения, которые уже имеются в распоряжении другого органа власти.

При помощи СМЭВ решаются такие задачи, как:

- передача запросов, документов и сведений, необходимых для получения услуг в другие информационные системы;
- передача в личный кабинет заявителя информации о ходе оказания услуг и результатах их предоставления.

С целью организации межведомственного электронного взаимодействия, в органах власти республики внедрена Автоматизированная система «Информационная учетная процессная подсистема», называемая ИУПП.

Данная система является закрытой для общего доступа. Работать в ней имеют право только уполномоченные сотрудники органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Республики Дагестан. Данная система используется для работы с заявлениями, полученными в электронной форме с Портала гос услуг, а также организации межведомственного электронного взаимодействия

Проведены работы по подключению ИУПП к Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА). Обеспечена возможность межведомственного взаимодействия с Государственной информационной системой государственных и муниципальных платежей(ГИС ГМП) в части направления запросов о произведенных платежах.

## **5. Образовательные технологии**

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий:

во время лекционных занятий используется презентация с применением слайдов с графическим и табличным материалом, что повышает наглядность и информативность используемого теоретического материала;

практические занятия предусматривают использование информационных технологий с возможностью как индивидуальной, так и

групповой форм обучения, которые позволяют студентам эффективно взаимодействовать при обсуждении теоретического материала;

подготовка рефератов и докладов по самостоятельной работе студентов и выступление с докладом перед аудиторией, что способствует формированию навыков устного выступления по изучаемой теме и активизирует познавательную активность студентов.

Предусмотрены также встречи с представителями предпринимательских структур, государственных и общественных организаций, мастер-классы специалистов.

## **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.**

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки работы с изучаемыми информационными системами и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Задания для самостоятельной работы, их содержание и форма контроля приведены в форме таблицы.

Наименование тем	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Тема 1.1. Определение и основные характеристики бизнес-процесса	изучение разделов дисциплины по учебной литературе, в том числе вопросов, не освещаемых на лекциях	Устный опрос, защита реферата
Тема 1.2. Ключевые нормативные правовые акты в сфере регламентации процессов оказания услуг	Работа с изучаемыми нормативными правовыми актами. Подготовка реферата.	Защита реферата, оценка выступлений
Тема 2.1. Электронный документооборот, как средство управления и контроля в государственной организации	Работа с Единой системой межведомственного электронного документооборота. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка практических навыков
Тема 2.2. Административный регламент, как средство управления процессом оказания услуг в электронном виде	Работа с Реестром государственных и муниципальных услуг. Изучение административных регламентов на оказание услуг. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка практических навыков
Тема 2.3. Информационная учетная процессная подсистема, как средство организации межведомственного электронного	Работа с Информационной учетной процессной подсистемой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка практических навыков

взаимодействия		
----------------	--	--

Целью подготовки реферата является приобретение навыков творческого обобщения и анализа имеющейся литературы по рассматриваемым вопросам, что обычно является первым этапом самостоятельной работы. По каждому модулю предусмотрены написание и защита одного реферата. Всего по дисциплине студент может представить пять рефератов. Тему реферата студент выбирает самостоятельно из предложенной тематики. При написании реферата надо составить краткий план, с указанием основных вопросов избранной темы. Реферат должен включать введение, несколько вопросов, посвященных рассмотрению темы, заключение и список использованной литературы. В вводной части реферата следует указать основания, послужившие причиной выбора данной темы, отметить актуальность рассматриваемых в реферате вопросов. В основном разделе излагаются наиболее существенные сведения по теме, производится их анализ, отмечаются отдельные недостатки или нерешенные еще вопросы, вносятся и обосновываются предложения по повышению качества потребительских товаров, расширению ассортимента, совершенствованию контроля за качеством и т.д. В заключении реферата на основании изучения литературных источников должны быть сформулированы краткие выводы и предложения. Список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84 «Библиографическое описание документа». Перечень литературы составляется в алфавитном порядке фамилий первых авторов, со сквозной нумерацией. Примерный объем реферата 15-20 страниц.

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) со студентами в ходе изучения материала данной дисциплины.

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

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования приведен в описании образовательной программы.

Компетенция	Знания, умения, навыки	Процедура освоения
ОК-3 (способность самостоятельно приобретать (в том числе с помощью информационных технологий) и	<b>Знать:</b> классификацию бизнес-процессов; основные характеристики бизнес-процессов; <b>Уметь:</b> проводить анализ бизнес-процесса;	Устный опрос, написание рефератов, оценка выступлений

использовать в практической деятельности новые знания и умения, включая новые области знаний)	<b>Владеть:</b> методами совершенствования бизнес-процессов;	
ОПК-1 (способность анализировать и работать с нормативными документами и законодательными актами)	Знать: основные нормативные правовые акты, регулирующие регламентацию оказания услуг населению; Уметь: анализировать и применять на практике основные понятия из изучаемых НПА; Владеть: методами регламентации бизнес-процессов;	Устный опрос, конспектирование законов, написание рефератов, тестирование
ПК-5 (способность самостоятельно осуществлять решение задач в сфере управления бизнес-процессами, использовать в практической деятельности новые информационные технологии)	Знать: основные информационные системы, используемые в Республике Дагестан в сфере электронного документооборота, оказания электронных услуг населению; Уметь: использовать инструменты совершенствования и регламентации бизнес-процессов; Владеть: основными навыками работы в изучаемых информационных системах	Устный опрос, написание рефератов, тестирование навыков работы в информационных системах

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

ОК-3 (способность самостоятельно приобретать (в том числе с помощью информационных технологий) и использовать в практической деятельности новые знания и умения, включая новые области знаний)

Уровень	Показатели (что обучающийся)	Оценочная шкала		
		Удовлетворите	Хорошо	Отлично

	должен продемонстрировать)	ЛЬНО		
Пороговы й	<p><b>Знать:</b> классификацию бизнес-процессов; основные характеристики бизнес-процессов;</p> <p><b>Уметь:</b> проводить анализ бизнес-процесса;</p> <p><b>Владеть:</b> методами совершенствования бизнес-процессов;</p>	<p>Имеет неполное представление о классификации бизнес-процессов; основных характеристиках бизнес-процессов.</p> <p>Демонстрирует слабое умение проводить анализ бизнес-процесса.</p> <p>Демонстрирует слабое владение методами совершенствования бизнес-процессов.</p>	<p>Допускает неточности в понимании классификации и бизнес-процессов; основных характеристик бизнес-процессов.</p> <p>Может самостоятельно с допущением некоторых неточностей проводить анализ бизнес-процесса.</p> <p>Демонстрирует неполное владение методами совершенствования бизнес-процессов.</p>	<p>Демонстрирует четкое представление о классификации бизнес-процессов; основных характеристиках бизнес-процессов.</p> <p>Может правильно самостоятельно проводить анализ бизнес-процесса.</p> <p>Демонстрирует достаточное владение методами совершенствования бизнес-процессов.</p>

ОПК-1 (способность анализировать и работать с нормативными документами и законодательными актами)

Уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Пороговый	<b>Знать:</b> основные нормативные правовые акты, регулирующие регламентацию оказания услуг населению.	Имеет неполное представление о нормативных правовых актах, регулирующих регламентацию оказания услуг населению.	Допускает неточности в знании нормативных правовых актов, регулирующих регламентацию оказания услуг населению.	Демонстрирует четкое представление о нормативных правовых актов, регулирующих регламентацию оказания услуг населению.

	<p><b>Уметь:</b> анализировать и применять на практике основные понятия из изучаемых нормативных правовых актов.</p> <p><b>Владеть:</b> методами регламентации бизнес-процессов;</p>	<p>Демонстрирует слабое умение анализировать и применять на практике основные понятия из изучаемых нормативных правовых актов.</p> <p>Демонстрирует слабое владение методами регламентации бизнес-процессов</p>	<p>Может самостоятельно с допущением некоторых неточностей анализировать и применять на практике основные понятия из изучаемых нормативных правовых актов.</p> <p>Демонстрирует неполно владение методами регламентации бизнес-процессов</p>	<p>Может правильно самостоятельно анализировать и применять на практике основные понятия из изучаемых нормативных правовых актов.</p> <p>Демонстрирует достаточное владение методами регламентации бизнес-процессов</p>
--	--	---	--	---

ПК-5 (способность самостоятельно осуществлять решение задач в сфере управления бизнес-процессами, использовать в практической деятельности новые информационные технологии)

Уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Пороговый	<p>Знать: основные информационные системы, используемые в Республике Дагестан в сфере электронного документооборота, оказания электронных услуг населению.</p> <p>Уметь: использовать инструменты</p>	<p>Имеет неполное представление об основных информационных системах, используемых в Республике Дагестан в сфере электронного документооборота, оказания электронных услуг населению.</p> <p>Демонстрирует слабое умение использования</p>	<p>Допускает неточности в знании основных информационных систем, используемых в Республике Дагестан в сфере электронного документооборота, оказания электронных услуг населению.</p> <p>Может самостоятельно с допущением</p>	<p>Демонстрирует четкое представление об основных информационных системах, используемых в Республике Дагестан в сфере электронного документооборота, оказания электронных услуг населению.</p> <p>Может</p>

	<p>совершенствовани я и регламентации бизнес-процессов.</p> <p>Владеть: основными навыками работы в изучаемых информационных системах.</p>	<p>инструменты совершенствовани я и регламентации бизнес-процессов.</p> <p>Демонстрирует слабое владение основными навыками работы в изучаемых информационных системах.</p>	<p>некоторых неточностей использовать инструменты совершенствовани я и регламентации бизнес-процессов.</p> <p>Демонстрирует неполно владение основными навыками работы в изучаемых информационных системах.</p>	<p>правильно самостоятельно использовать инструменты совершенствова ния и регламентации бизнес- процессов.</p> <p>Демонстрирует достаточное владение основными навыками работы в изучаемых информационны х системах.</p>
--	--	---	---	--

Если хотя бы одна из компетенций не сформирована, то положительная оценки по дисциплине быть не может.

### 7.3. Типовые контрольные задания

Текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий и промежуточный контроль в форме экзамена.

#### Тематика рефератов:

- 1) Описание и регламентация бизнес-процессов
- 2) Основные характеристики бизнес-процесса
- 3) Повышение конкурентоспособности бизнеса
- 4) Оптимизация бизнес процессов
- 5) Применение бизнес-инжиниринга к задачам государственного управления
- 6) Моделирование бизнес-процессов
- 7) Понятие бизнес-процесса
- 8) Реинжиниринг бизнес-процесса
- 9) Ключевые нормативные правовые акты в сфере регулирования процесса оказания услуг
- 10) Федеральный закон № 210-ФЗ от от 27.07.2010 г. (Применение ИКТ)
- 11) Административный регламент оказания государственной (муниципальной) услуги (любой)
- 12) Административный регламент, как средство управления процессом оказания услуг в электронном виде

- 13) Федеральный закон № 210-ФЗ от от 27.07.2010 г. (УЭК)
- 14) Система межведомственного электронного взаимодействия
- 15) Информационная учетная процессная подсистема, как средство организации межведомственного электронного взаимодействия
- 16) Система электронного документооборота, как средство управления в государственной организации
- 17) Система электронного документооборота, как средство контроля в государственной организации

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

Оценка за модуль определяется как сумма баллов за текущую и контрольную работу.

Коэффициент весомости баллов, набранных за текущую и контрольную работу, составляет 0,5/0,5.

Текущая работа включает оценку аудиторной и самостоятельной работы.

Оценка знаний студента на практическом занятии (аудиторная работа) производится по 100-балльной шкале.

Оценка самостоятельной работы студента (написание эссе, подготовка доклада, выполнение домашней контрольной работы и др.) также осуществляется по 100-балльной шкале.

Для определения среднего балла за текущую работу суммируются баллы, полученные за аудиторную и самостоятельную работу, полученная сумма делится на количество полученных оценок.

Итоговый балл за текущую работу определяется как произведение среднего балла за текущую работу и коэффициента весомости.

Если студент пропустил занятие без уважительной причины, то это занятие оценивается в 0 баллов и учитывается при подсчете среднего балла за текущую работу.

Если студент пропустил занятие по уважительной причине, подтвержденной документально, то преподаватель может принять у него отработку и поставить определенное количество баллов за занятие. Если преподаватель по тем или иным причинам не принимает отработку, то это занятие при делении суммарного балла не учитывается.

Контрольная работа за модуль также оценивается по 100-балльной шкале. Итоговый балл за контрольную работу определяется как произведение баллов за контрольную работу и коэффициента весомости.

Критерии оценок аудиторной работы студентов по 100-балльной шкале:  
«0 баллов» - студент не смог ответить ни на один из поставленных вопросов  
«10-50 баллов» - обнаружено незнание большей части изучаемого материала, есть слабые знания по некоторым аспектам рассматриваемых вопросов

«51-65 баллов» - неполно раскрыто содержание материала, студент дает ответы на некоторые рассматриваемые вопросы, показывает общее понимание, но допускает ошибки

«66-85 баллов» - студент дает почти полные ответы на поставленные вопросы с небольшими проблемами в изложении. Делает самостоятельные выводы, имеет собственные суждения.

«86-90 баллов» - студент полно раскрыл содержание материала, на все поставленные вопросы готов дать абсолютно полные ответы, дополненные собственными суждениями, выводами. Студент подготовил и отвечает дополнительный материал по рассматриваемым вопросам.

Таблица перевода рейтингового балла в «5»-балльную шкалу

Итоговая сумма баллов по дисциплине по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
0-50	Неудовлетворительно
51-65	Удовлетворительно
66-85	Хорошо
86-100	Отлично

Например:



## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

а) основная литература:

1. Джон Джестон. Управление бизнес-процессами/Йохан Нелис.-Пер. с англ.: Альпина Паблишер; Москва; 2012.-44 с
2. Владимир Репин. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление/Изд. Манн, Иванов и Фебер; 2012.-381 с
3. Андерсон Бьёрн. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования/Пер. с англ. С.В. Ариничева/Науч. ред. Ю.П. Адлер. – М.:РИА «Стандарты и качество», 2003.-272 с

б) дополнительная литература:

1. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
2. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р «Об утверждении Сводного перечня первоочередных услуг, предоставляемых в электронном виде»
3. Распоряжение Правительства РФ от 02.04.2015 г. N 583-р «Об утверждении Перечня видов документов, предусмотренного Правилами обмена документами в электронном виде при организации информационного взаимодействия, утвержденного постановлением Правительства РФ от 25.12.2014 г. № 1494»
4. Постановление Правительства РД от 05.09.2014 г. N 410 Об утверждении Правил делопроизводства в органах исполнительной власти Республики Дагестан и о внесении изменений в некоторые постановления Правительства Республики Дагестан» (вместе с «Перечнем обязательных сведений о документах, используемых в целях учета и поиска документов в системах электронного документооборота органов исполнительной власти Республики Дагестан»)
5. Постановление Правительства РД от 10.02.2014 г. N 44 «О межведомственном электронном документообороте» (вместе с «Положением о межведомственном электронном документообороте», «Перечнем документов Правительства Республики Дагестан, создание, хранение и использование которых осуществляется в электронной форме», «Классификатором органов государственной власти Республики Дагестан и муниципальных образований Республики Дагестан, подключенных к межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело»)
- 6.Руководство пользователя Информационной учетной процессной подсистемы «ИУПП»
- 7.Руководство пользователя Межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело»
- 8.Руководство пользователя Информационной системы «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

1. Видеокурс по обучению использованию Информационных систем «Дело» и «Дело-web» – <http://www.minsvyazrd.ru/it/sed/instructions>
2. Видеокурс по обучению использованию Информационной системы «ИУПП» - <http://www.minsvyazrd.ru/portal-gov-municipal-services-rd>
3. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»  
[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
4. Справочно-правовая система «Гарант» – [www.garant.ru](http://www.garant.ru)
5. Информационно-аналитическое агентство «Интерфакс» – [www.interfax.ru](http://www.interfax.ru)
6. Электронный каталог журнальных статей на русском языке. –  
<http://elibrary.ru>
7. Официальный сайт Электронной библиотечной системы Znanium –  
[www.znanium.com](http://www.znanium.com)

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

Оптимальным путем освоения дисциплины является посещение всех лекций, практических занятий и выполнение предлагаемых заданий в виде рефератов, докладов, тестов и устных вопросов

### *Лекционный курс*

На лекциях рекомендуется деятельность студента в форме активного слушателя, т.е. предполагает возможность задавать вопросы на уточнение понятия темы и рекомендуется конспектировать основных положений лекции. Необходимо активно работать с конспектом лекции: после окончания лекции рекомендуется перечитать свои записи, внести поправки и дополнения на полях.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студента к практическим занятиям.

### *Практические занятия*

В ходе подготовки к семинарским занятиям студенты изучают отечественную и зарубежную литературу: учебные пособия, монографии, статьи. Изучение курса «Управление бизнес-процессами» построено на принципах закрепления и углубления лекционного и иного материала на семинарских и практических занятиях. На семинарских занятиях студенты, получают индивидуальные задания, делают устные доклады, сопровождая их схемами, рисунками и объяснениями. Устные доклады по индивидуальным заданиям студенты делают на основании выполняемого ими реферата в процессе подготовки к докладу. Рефераты используются

студентами группы в процессе подготовки к контрольным работам, зачету и экзамену путем обмена информацией.

Большое значение имеет самостоятельное выполнение практических работ, требующее проявления у студентов творческой инициативы. Основные этапы создания проекта студенты изучают на практических занятиях под руководством преподавателя. Для этого преподаватель демонстрирует тот или иной процесс на одном общем для всех примере, давая по ходу объяснения, необходимые комментарии, рекомендации, советы и отвечая на вопросы обучающихся.

После завершения изучения темы, на семинарских и практических занятиях проводится обобщение и закрепление знаний, полученных в ходе проведения лекций.

После завершения изучения дисциплины предусмотрена форма контроля — экзамен. Принимаются во внимание посещаемость лекций и активность на семинарских занятиях.

Овладение дисциплины поможет студентам получить современное представление о бизнес-процессах, их регламентации, об информационных системах, в том числе, используемых в Республике Дагестан.

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**

При подготовке к практическим занятиям, а также при написании рефератов могут использоваться поисковые сайты сети «Интернет», информационно-справочная система «Консультант+», а также Интернет-ресурсы, перечисленные в разделе 9 данной программы. Кроме того, могут использоваться учебные курсы, размещенные на платформе Moodle ДГУ, а также учебные материалы, размещенные на образовательных блогах преподавателей факультета управления ДГУ. Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта. Разработаны видеокурсы по обучению использованию Информационных систем «Дело» и «ИУПП».

#### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

На факультете управления Дагестанского государственного университета имеются аудитории, оборудованные интерактивными, мультимедийными досками, проекторами, что позволяет читать лекции в формате презентаций, разработанных с помощью пакета прикладных программ MS PowerPoint, использовать наглядные, иллюстрированные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, пакет прикладных обучающих программ, а также электронные ресурсы сети Интернет.

Для проведения занятий используется компьютерный класс Министерства связи и телекоммуникаций Республики Дагестан, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 12 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, необходимое программное обеспечение, изучаемое по дисциплине. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети и находятся в едином домене.