

Министерство образования и науки Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
 имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
 (ВлГУ)



«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор  
 по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 26 » ноября 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
 по дисциплине

**«РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ  
 ОРГАНИЗАЦИЙ СЕРВИСА ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ»**  
 (наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 "Сервис"  
 Профиль подготовки «Клиентоориентированный сервис автомобильного  
 рынка»  
 Уровень высшего образования Бакалавриат  
 Форма обучения Очная

Семестр	Трудоем- кость зач. ед, час.	Лек- ций, час.	Практич. занятий, час.	Лабораторные работы	СРС, час	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
8	5 ЗЕТ 180 час.	28	35	-	90	ЭКЗАМЕН (27 час)
Итого	5 ЗЕТ 180 час.	28	35	-	90	ЭКЗАМЕН (27 час)

Владимир 2015

*Handwritten signature*

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная цель дисциплины — формирование системы базовых знаний о бизнес-процессах организаций сервиса транспортных средств и методах управления ими на основе современных технологий.

### **Задачи изучения дисциплины.**

Задачи изучения дисциплины заключаются в приобретении студентами знаний и практических навыков в области, определяемой основной целью курса, а именно:

- сформировать общее представление о содержании, области применения и особенностях бизнес-процессов на предприятиях сервиса транспортных средств,
- обучить технологиям управления бизнес-процессами (в т.ч. моделирования и анализа) с использованием современных информационных технологий,
- закрепить навыки выполнения работ по управлению бизнес-процессами и применения инструментальных средств моделирования и анализа бизнес-процессов.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Риск-менеджмент бизнес-процессов организаций сервиса транспортных средств» относится к вариативной части (дисциплина по выбору студента).

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП. Изучение дисциплины базируется на сумме знаний и навыков, полученных студентами в ходе изучения дисциплин: «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе», «Управление проектами в сервисной деятельности», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса транспортных средств», «Менеджмент» и др.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Выпускник с квалификацией (степенью) «бакалавр» в соответствии с требованиями ФГОС, целями основной образовательной программы и задачами профессиональной деятельности должен обладать следующими компетенциями:

- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).

В результате изучения дисциплины студент должен:

**Знать:** технологии организации процессов сервиса (ОПК-3) и контактной зоны предприятия транспортной сферы (ПК-1), методику планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ПК-2).

**Уметь:** проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3); организовать контактную зону предприятия сервиса (ПК-1); планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса (ПК-2);

**Владеть навыками:** выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3); организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1); планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетные единицы. 180 час.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы,	СРС	КП / КР		
1	Введение. Предмет, цели и задачи курса. Понятие и сущность бизнес-процесса	8	1-2	4		2			4		4/67	Эссе
2	Основы процессного подхода к управлению предприятием	8	3	2		2			10		4/100	
3	Основные теории риск-менеджмента	8	4-5	2		4			8		2/33	Рейтинг-контроль № 1
4	Методология риск-менеджмента	8	6-7	4		4			10		4/50	
5	Организация риск-менеджмента	8	8-9	2		4			8		4/67	
6	Управление бизнес-процессами на основе постоянного совершенствования	8	10-11	4		4			10		4/50	Рейтинг-контроль № 2
7	Стратегическое планирование и контроллинг бизнес-процессов	8	12-13	2		4			8		2/33	
8	Методы проектирования и внедрения бизнес-процессов	8	14-15	2		4			10		6/100	
9	Методы оптимизации бизнес-процессов	8	16	2		3			10		2/40	
10	Реинжиниринг бизнес-процессов	8	17-18	4		4			12		4/50	Рейтинг-контроль №3
Всего				28		35			90		36/57	27 экзамен

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Σ общее число компетенций
		ОПК-3	ПК-1	ПК-2	
Введение. Предмет, цели и задачи курса. Понятие и сущность бизнес-процесса	10	+	+	+	3
Основы процессного подхода к управлению предприятием	14	+	+	+	3
Основные теории риск-менеджмента	14	+	+	+	3
Методология риск-менеджмента	18	+	+	+	3
Организация риск-менеджмента	14	+	+	+	3
Управление бизнес-процессами на основе постоянного совершенствования	18	+	+	+	3
Стратегическое планирование и контроллинг бизнес-процессов	14	+	+	+	3
Методы проектирования и внедрения бизнес-процессов	16	+	+	+	3
Методы оптимизации бизнес-процессов	15	+	+	+	3
Реинжиниринг бизнес-процессов	20	+	+	+	3
Экзамен	27	+	+	+	3
Итого	180				
Вес компетенции		1	1	1	

## СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

### Перечень тем лекционных занятий

#### **Тема 1. Введение. Предмет, цели и задачи курса. Понятие и сущность бизнес-процесса**

Цели и задачи курса. Основные понятия и определения. Бизнес-процесс: понятие и элементы. Классификация бизнес-процессов в зависимости от места осуществления и организационной структуры предприятия сервиса. Виды бизнес-процессов в зависимости от их предназначения и степени детализации.

#### **Тема 2. Основы процессного подхода к управлению предприятием**

Понятие, сущность, цели и задачи процессного управления. Функции управления бизнес-процессом. Принципы процессного управления. Структура процессного управления. Структурный, функциональный, процессный и проектный подходы к управлению бизнес-процессами. Совмещение процессной и функциональной систем управления. Техника выделения бизнес-процессов в организации. Роль и значение процессного подхода в управлении. Преимущества и недостатки процессного управления

#### **Тема 3. Основные теории риск-менеджмента**

Содержание риск-менеджмента как сферы финансового менеджмента. Эволюция науки риск-менеджмента. Цели и задачи риск-менеджмента в организации.

Основные формы политики риск-менеджмента. Стратегия управления рисками. Тактика управления рисками.

#### **Тема 4. Методология риск-менеджмента**

Основные зоны риска и их характеристика. Методы оценки и анализа рисков.

Понятие «анализа риска». Количественные и качественные методы анализа рисков.

Система показателей оценки риска. Абсолютные показатели оценки риска. Относительные показатели оценки риска. Статистические показатели. Вероятностные показатели оценки риска.

### **Тема 5. Организация риск-менеджмента.**

Организационные структуры службы риск-менеджмента. Процессный подход к риск-менеджменту в организации. Внешний и внутренний мониторинг рисков. Планирование в системе риск-менеджмента.

Функции управления риском. Организационная функция риск-менеджмента. Мотивация как функция риск-менеджмента. Регулирование и его роль в осуществлении риск-менеджмента.

### **Тема 6. Управление бизнес-процессами на основе постоянного совершенствования**

Сегментирование деятельности организации на систему процессов: сегментирование с учетом организационной структуры и сквозные бизнес-процессы. Зона безответственности. Барьер. Пересечение полномочий. Принципы построения системы процессного управления в организации. Алгоритм построения системы процессного управления в организации. Система показателей эффективности бизнес-процессов организации. Регламентирование бизнес-процессов: положение о подразделении, должностная инструкция, линейная карта распределения ответственности, регламент бизнес-процесса.

### **Тема 7. Стратегическое планирование и контроллинг бизнес-процессов**

Этапы планирования. Этап предплановой подготовки компании. Формирование желаемого образа фирмы в рамках разработки стратегии ее развития. Принятие решения о начале процесса изменений в работе фирмы. Этап стратегического планирования. Создание модели реального бизнеса фирмы. Определение основных целей и организатора процесса. Этап разработки модели нового бизнеса. Перепроектирование текущего бизнеса. Создание эффективных рабочих процедур. Определение технологий и способов их применения. Формирование новых функций персонала. Этап внедрения новой модели бизнеса.

### **Тема 8. Методы проектирования и внедрения бизнес-процессов**

Сущность и значение проектирования бизнес-процессов. Цель моделирования бизнес-процессов. Стандарты моделирования бизнес-процессов. Стратегии внедрения бизнес-процессов: пилотное внедрение, стратегия «шаг за шагом», стратегия «большого взрыва». Этапы разработки системы процессного управления. Этапы внедрения процессного управления в организации. Преодоление сопротивления персонала внедрению процессного управления: проблемы реализации изменений в организации, методы преодоления сопротивления изменениям.

### **Тема 9. Методы оптимизации бизнес-процессов**

Регламентация бизнес-процессов при помощи шаблона. Структура шаблона регламента выполнения бизнес-процесса. Регламентация бизнес-процессов по ARIS eEPC. Регламентация бизнес-процессов по IDEF.

### **Тема 10. Реинжиниринг бизнес-процессов**

Реинжиниринг как инструмент управления бизнес-процессами. Понятие и сущность реинжиниринга. Необходимость проведения реинжиниринга бизнес-процессов. Цели и задачи реинжиниринга. Виды реинжиниринга бизнес-процессами. Кризисный реинжиниринг. Реинжиниринг развития. Участники реинжинирингового процесса и их функции. Управляющий комитет. Менеджер по оперативному руководству реинжинирингом. Менеджеры процессов. Рабочая команда реинжиниринга.

## **Практические занятия**

### **Тема 1. Введение. Предмет, цели и задачи курса. Понятие и сущность бизнес-процесса**

Вопросы к обсуждению:

1. Бизнес-процесс: понятие, элементы, экономическая сущность.

2.Классификация бизнес-процессов в зависимости от места осуществления и организационной структуры компании.

3.Виды бизнес-процессов в зависимости от их предназначения и степени детализации.

## **Тема 2. Основы процессного подхода к управлению предприятием**

Вопросы к обсуждению:

1.Понятие, сущность, цели и задачи процессного управления. Функции управления бизнес-процессом.

2.Понятие процессного управления. Принципы процессного управления.

3. Структура процессного управления.

## **Тема 3. Основные теории риск-менеджмента**

Вопросы к обсуждению:

1.Содержание риск-менеджмента как сферы финансового менеджмента.

2.Цели и задачи риск-менеджмента в организации.

3.Основные формы политики риск-менеджмента.

## **Тема 4. Методология риск-менеджмента**

Вопросы к обсуждению:

1.Основные зоны риска и их характеристика.

2.Методы оценки и анализа рисков.

3.Система показателей оценки риска.

## **Тема 5. Организация риск-менеджмента.**

Вопросы к обсуждению:

1.Организационные структуры службы риск-менеджмента.

2.Процессный подход к риск-менеджменту в организации.

3.Функции управления риском.

4.Регулирование и его роль в осуществлении риск-менеджмента.

## **Тема 6. Управление бизнес-процессами на основе постоянного совершенствования**

Вопросы к обсуждению:

1. Принципы построения системы процессного управления в организации.

2. Система показателей эффективности бизнес-процессов организации.

3. Дискуссия

## **Тема 7. Стратегическое планирование и контроллинг бизнес-процессов**

Вопросы к обсуждению:

1.Этап предплановой подготовки компании.

2.Этап стратегического планирования.

3.Этап разработки модели нового бизнеса

4.Этап внедрения новой модели бизнеса.

## **Тема 8. Методы проектирования и внедрения бизнес-процессов**

Вопросы к обсуждению:

1.Анализ существующей модели бизнеса и его процессов.

2.Создание модели будущего бизнеса и его процессов.

3.Этапы и мероприятия по проектированию бизнес-процессов.

4.Модели бизнес-процессов и выбор методологии моделирования.

## **Тема 9. Методы оптимизации бизнес-процессов**

Вопросы к обсуждению:

1.Сущность и значение оптимизации бизнес-процессов.

2.Регламентация бизнес-процессов при помощи шаблона

3.Стандарты моделирования бизнес-процессов.

## **Тема 10. Реинжиниринг бизнес-процессов**

Вопросы к обсуждению:

1.Предпосылки проведения реинжиниринга бизнес-процессов.

2. Виды реинжиниринга бизнес-процессами

3.Организационное проектирование реинжиниринга бизнес-процессов.

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Методы обучения, применяемые при изучении дисциплины способствуют закреплению и совершенствованию знаний, овладению умениями и получению навыков в области управления бизнес-процессами и организации их реинжиниринга.

Содержание учебного материала диктует выбор методов обучения:

- информационно-развивающие - лекция, объяснение, демонстрация, решение задач, самостоятельная работа с рекомендуемой литературой;
- проблемно-поисковые и исследовательские – самостоятельный анализ и проработка предлагаемых проблемных вопросов по дисциплине.

Реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий с применением различных образовательных технологий.

В рамках аудиторных занятий проводятся:

- лекции с использованием ПК и мультимедийного проектора,
- мастер-классы, проводимые в организациях-партнерах (на территории работодателей),
- практические занятия с использованием таких форм как круглый стол, дискуссия, разбор практических ситуаций по организации и управлению бизнес-процессов на предприятиях сервиса транспортных услуг, case-study по заданной теме и др.

Самостоятельная работа студентов подразумевает работу под руководством преподавателей (консультации и помощь в подготовке докладов, решении задач и при выполнении домашних заданий) и индивидуальную работу студента.

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Реинжиниринг бизнес-процессов» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Рейтинг-контроль.
2. Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
3. Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.
4. Выступление и оппонирование на практических занятиях.
5. Подготовка эссе.
6. Экзамен.

Текущий контроль также сопровождаются участие в интерактивных играх, упражнениях, тренингах, а также проведение тестирования. Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме экзамена.

### Примерные вопросы для подготовки к экзамену:

1. Бизнес-процесс: понятие и элементы. Классификация бизнес-процессов в зависимости от места осуществления и организационной структуры предприятия сервиса.
2. Виды бизнес-процессов в зависимости от их предназначения и степени детализации.
3. Понятие, сущность, цели и задачи процессного управления.

4. Функции управления бизнес-процессом.
5. Принципы процессного управления.
6. Структура процессного управления.
7. Техника выделения бизнес-процессов в организации.
8. Роль и значение процессного подхода в управлении. Преимущества и недостатки процессного управления.
9. Содержание риск-менеджмента как сферы финансового менеджмента.
10. Цели и задачи риск-менеджмента в организации.
11. Основные формы политики риск-менеджмента.
12. Стратегия и тактика управления рисками.
13. Основные зоны риска и их характеристика.
14. Методы оценки и анализа рисков.
15. Понятие «анализа риска». Количественные и качественные методы анализа рисков.
16. Система показателей оценки риска. Абсолютные показатели оценки риска. Относительные показатели оценки риска. Статистические показатели. Вероятностные показатели оценки риска.
17. Процессный подход к риск-менеджменту в организации.
18. Внешний и внутренний мониторинг рисков.
19. Планирование в системе риск-менеджмента.
20. Функции управления риском.
21. Регулирование и его роль в осуществлении риск-менеджмента.
22. Управление бизнес-процессами на основе постоянного совершенствования
23. Принципы построения системы процессного управления в организации.
24. Алгоритм построения системы процессного управления в организации сервиса.
25. Система показателей эффективности бизнес-процессов организации.
26. Регламентирование бизнес-процессов: положение о подразделении, должностная инструкция, линейная карта распределения ответственности, регламент бизнес-процесса.
27. Этапы планирования бизнес-процессов на предприятии сервиса транспортных средств.
28. Методы проектирования бизнес-процессов.
29. Сущность и значение проектирования бизнес-процессов.
30. Стратегии внедрения бизнес-процессов: пилотное внедрение, стратегия «шаг за шагом», стратегия «большого взрыва».
31. Этапы разработки системы процессного управления.
32. Этапы внедрения процессного управления в организации.
33. Методы оптимизации бизнес-процессов
34. Автоматизация управления бизнес-процессами: программные продукты управления бизнес-процессами организации и их функциональные возможности.
35. Реинжиниринг как инструмент управления бизнес-процессами. Понятие и сущность реинжиниринга.
36. Виды реинжиниринга бизнес-процессами.
37. Участники реинжинирингового процесса и их функции.

### **Текущий контроль**

#### **Рейтинг-контроль № 1**

##### **1. Бизнес-процесс – это**

а) набор операций, которые, вместе взятые, образуют результат, имеющий ценность для потребителя



- б) последовательность действий, направленная на реализацию продукции
- в) процессы, способствующие технологической модернизации производства
- г) процесс создания предприятия «под ключ»

**2. Концепция «автоматизации бизнес-процессов» означает ...**

- а) выделение бизнес-процессов в самостоятельные потоки
- б) внедрение информационных технологий
- в) информатизацию существующих бизнес-процессов
- г) ускорение существующих бизнес-процессов

**3. Концепция «реинжиниринг программного обеспечения» означает ...**

- а) модернизацию устаревших информационных систем
- б) повышение эффективности работы информационной системы
- в) замену устаревших информационных технических средств
- г) разработку проектов информатизации технико-технологических систем

**4. Концепция «реорганизации предприятия» означает ...**

- а) реструктуризацию всей деятельности
- б) совершенствование организационной структуры
- в) изменение структуры власти
- г) разделение предприятия на ряд взаимосвязанных самостоятельных структур

**5. Шаги процедуры преобразования процесса**

- а) анализ, синтез, оценка, внедрение
- б) определение входа, выхода, содержания и параметров
- в) выделение процесса, изучение, создание программы, внедрение
- г) установление единиц измерения процесса, исследование, оценка, преобразование

**6. Революцию в управление бизнес-процессами внесли:**

- а) исследования в области экономики;
- б) изучение человеческого фактора;
- в) достижения в области современных информационных технологий.

**7. Администраторы ресурсов возглавляют:**

- а) процессные подразделения;
- б) функциональные подразделения;
- в) процессные и функциональные подразделения;
- г) нет правильного варианта ответа.

**8. Администраторы процессов возглавляют:**

- а) процессные подразделения;
- б) функциональные подразделения;
- в) процессные и функциональные подразделения;
- г) нет правильного варианта ответа.

**9. Какая организационная структура используется для управления бизнес-процессами?**

- а) линейно-функциональная;
- б) матричная;
- в) дивизиональная.

**10. Бизнес-процесс – это:**

- а) процесс предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой);
- б) структурированная, логически замкнутая (начало – процесс – результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности;
- в) характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности, в отличие от некоммерческих.

**11. Внедрение в организации процессного подхода означает:**

- а) Описание наиболее важных бизнес-процессов организации.
- б) Внедрение ISO 9001:2000.

- в) Критерии внедрения процессного подхода являются субъективными.
- г) Оптимизацию ряда бизнес-процессов.

**12. При внедрении процессного подхода:**

- а) Должны быть выделены процессы по ISO 9001:2000
- б) Должны быть выделены процессы, создающие ценность
- в) Построена система процессов, охватывающая деятельность всей организации
- г) Должны быть выделены важнейшие «сквозные» бизнес-процессы

**13. При внедрении процессного подхода для целей управления:**

- а) Должна быть создана система показателей для управления бизнес-процессами по всей системе процессов
- б) Должны быть определены KPI для сквозных бизнес-процессов
- в) Должны быть установлены цели развития организации в целом

**14. Ошибкой при внедрении процессного подхода является то, что:**

- а) Выделено недостаточно много времени для детального описания всех бизнес-процессов.
- б) Вместо нотации IDEF0 используют ARIS eEPC.
- в) Программное обеспечение для описания бизнес-процессов используется неэффективно.
- г) При описании бизнес-процессов не рассматриваются контуры управления ими.

**15. Сложность внедрения процессного подхода к управлению заключается в том, что:**

- а) Руководители считают, что сотрудники оказывают сопротивление изменениям.
- б) Руководители верхнего уровня ставят слишком сложные задачи подчиненным.
- в) Менеджмент верхнего уровня не участвует в разработке и внедрении.
- г) Руководители не имеют поддержки персонала.

**16. Показатели бизнес-процесса это:**

- а) KPI бизнес-процесса.
- б) Стоимостные показатели бизнес-процесса.
- в) Количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие результативность и эффективность выполнения бизнес-процесса.
- г) Цели выполнения процесса.

**17. Входы бизнес-процесса это:**

- а) Информация (документы) и материальные объекты
- б) Сырье и материалы
- в) Регламентирующие процесс документы
- г) Распоряжения руководителя

**18. Выходы бизнес-процесса это:**

- а) Отчетные документы.
- б) Брак.
- в) Результат выполнения бизнес-процесса - информация (документы) и материальные объекты.
- г) Готовые изделия.

**19. Внедрять процессный подход в организации должны:**

- а) Внешний консультант.
- б) Менеджер по качеству, внедряющий ISO 9001:2000.
- в) Руководители организации, в первую очередь - Генеральный директор.
- г) Отдельная рабочая группа, ответственная за описание бизнес-процессов.

**20. Ресурсы бизнес-процесса это:**

- а) Персонал.
- б) Финансовые средства.
- в) Здания и сооружения.

г) Оборудование, персонал, инфраструктура, среда, программное обеспечение, используемые для выполнения процесса.

**21. Риск – это:**

- а) неблагоприятное событие, влекущее за собой убыток;
- б) все предпосылки, могущие негативно повлиять на достижение стратегических целей в течение строго определенного временного промежутка;
- в) вероятность наступления стихийных бедствий либо технических аварий;
- г) вероятность провала программы продаж;
- д) вероятность успеха в бизнесе.

**22. Управление риском – это:**

- а) отказ от рискованного проекта;
- б) комплекс мер, направленных на снижение вероятности реализации риска;
- в) комплекс мер, направленных на компенсацию, снижение, перенесение, принятие риска или уход от него;
- г) комплекс мероприятий, направленных на подготовку к реализации риска.

**23. Реализация управления рисками на современных предприятиях включает в себя:**

- а) выявление последствий деятельности экономических субъектов в ситуации риска;
- б) прогнозирование этой деятельности для снижения уровня риска;
- в) умение реагировать на возможные отрицательные последствия этой деятельности;
- г) умение ликвидировать такие последствия;
- д) разработка и осуществление мер, при помощи которых могут быть нейтрализованы или компенсированы вероятные негативные результаты предпринимаемых действий.

**24. Содержательная сторона управления рисками включает в себя:**

- а) планирование деятельности по реализации рискованного проекта;
- б) сравнение вероятностей и характеристик риска, полученных в результате оценки и анализа риска;
- в) выбор мер по минимизации или устранению последствий риска;
- г) организация службы управления рисками на предприятии.

**25. Что из перечисленного не является элементом системы управления рисками?**

- а) выявление расхождений в альтернативах риска;
- б) разработка планов, позволяющих действовать оптимальным образом в ситуации риска;
- в) разработка конкретных мероприятий, направленных на минимизацию или устранение негативных последствий;
- г) учет психологического восприятия рискованных проектов;
- д) ни один из вариантов не является элементом системы риск-менеджмента;
- е) все перечисленное является элементами системы риск-менеджмента.

## Рейтинг-контроль № 2

**1. Бизнес-процесс это:**

- 1. Преобразование входов в выходы.
- 2. Цепочка работ, последовательно выполняемых сотрудниками организации.
- 3. Цепочка создания ценности.
- 4. Совокупность функций различных взаимодействующих отделов, представленная в виде графической схемы.
- 5. Деятельность, преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для клиента.

**2. Владелец бизнес-процесса это:**

- 1. Сотрудник, отвечающий за бизнес-процесс
- 2. Должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении ресурсы, управляет ходом бизнес-процесса и несет ответственность за результаты и эффективность бизнес-процесса
- 3. Коллегиальный орган управления процессом
- 4. Молодой, творческий, инициативный сотрудник, отвечающий за результат процесса

5. Подразделение, в котором преимущественно выполняется процесс

**3. Показатели продукта бизнес-процесса это:**

1. Функциональные характеристики продукта
2. Количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие продукт процесса
3. Цена продукта и время его производства
4. Типы дефектов по продукту

**4. Показатели удовлетворенности клиента бизнес-процесса это:**

1. Величина затрат на устранение дефектов продукции, выявленных клиентом.
2. Процент рекламаций.
3. Темп роста объемов продаж по одному клиенту.
4. Количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие степень удовлетворенности клиента продуктом процесса.

**5. Матрица ответственности бизнес-процесса это:**

1. Документ, определяющий состав участников процесса.
2. Таблица, описывающая ответственность участников процесса за выполнение частей процесса.
3. Список участников процесса с указанием ответственных.
4. Таблица, содержащая перечень функций процесса.

**6. Регламент бизнес-процесса это:**

1. Документ, определяющий технологию выполнения бизнес-процесса
2. Документ, определяющий требования к результатам, порядку управления и выполнения, ресурсам и входам процесса
3. Список всех операций процесса
4. Графическая схема бизнес-процесса

**7. Сквозной или межфункциональный бизнес-процесс это:**

1. Цепочка работ от входа до выхода из организации
2. Совокупность различных видов деятельности, выполняемых в различных подразделениях, преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для клиентов организации
3. Совокупность функций различных отделов организации, выделенная по определенному признаку
4. Технология изготовления продукта

**8. Система бизнес-процессов организации должна охватывать:**

1. Основные процессы, создающие ценность для клиента.
2. Всю деятельность организации.
3. 3-5 важнейших сквозных процессов организации.
4. Все процессы, требуемые по ISO 9001:2000.

**9. Система бизнес-процессов состоит из:**

1. Функций подразделений.
2. Процессов администрирования и управления.
3. Взаимодействующих процессов, увязанных в систему.
4. Бизнес-процессов, процессов, процедур, функций, работ, операций.

**10. Основные бизнес-процессы это:**

1. Процессы, наиболее важные для организации.
2. Процессы, связанные с материальным производством.
3. Процессы, участвующие в создании ценности для клиентов организации.
4. Процессы верхнего уровня.

**11. Вспомогательные бизнес-процессы это:**

1. Процессы, не связанные с материальным производством.
2. Процессы, обеспечивающие основные процессы ресурсами.
3. Процессы, второстепенные по значимости.

4. Процессы администрирования.

**12. За каждый бизнес-процесс в системе процессов организации:**

1. Может отвечать несколько руководителей.
2. Отвечает неформальный лидер команды процесса.
3. Может никто не отвечать, но важно, чтобы руководство организации получало информацию о ходе и результатах процесса.
4. Должен отвечать один владелец процесса.

**13. Создание системы бизнес-процессов организации предполагает:**

1. Описание процессов на рабочих местах с последующим укрупнением до уровня подразделений.
2. Определение полномочий владельцев процессов.
3. Четкое определение границ процессов и зон ответственности руководителей.
4. Создание перечня процессов, границы можно установить позже.

**14. Система бизнес-процессов организации может создаваться на основе:**

1. На основе требований ISO 9001:2000.
2. На основе анализа цепочек создания ценности.
3. На основе списка процессов американской Бенчмаркинговой палаты.
4. На основе выделения процессов существующих структурных подразделений.

**15. Основными критериями выделения бизнес-процессов при анализе деятельности подразделений являются:**

1. Выходы (результаты) процесса, технология процесса, ресурсы процесса.
2. Существующие положения о подразделениях.
3. Мнения специалистов подразделения, выполняющих оперативную работу по процессу.
4. Мнение руководителя структурного подразделения.

**16. В одном структурном подразделении можно выделить:**

1. Несколько бизнес-процессов уровня подразделения (не более 7).
2. Неограниченное количество процессов.
3. Один бизнес-процесс, совпадающий с границами этого структурного подразделения.
4. Административные и основные процессы.

**17. Для каждого бизнес-процесса в сети процессов организации должны быть:**

1. Определены формы отчетности по процессу.
2. Определены клиенты процесса.
3. Определены выходы/клиенты, входы/поставщики, технология выполнения, ресурсы, порядок управления процессом.
4. Определены моменты начала и завершения процесса.

**18. При построении системы бизнес-процессов организации:**

1. Организационная структура может быть перестроена на основе перераспределения зон ответственности руководителей с учетом системы процессов.
2. Нужно жестко привязывать систему процессов к структуре.
3. Не нужно обращать внимания на существующую организационную структуру.
4. Существующая организационная структура должна учитываться при разработке структуры процессов. В дальнейшем она может быть изменена.

**19. Построение системы бизнес-процессов организации целесообразно начинать с:**

1. Детального описания деятельности на нижнем уровне.
2. Определения и классификации функций, выполняемых в структурных подразделениях.
3. Покупки программного обеспечения для моделирования бизнес-процессов и разработки «Соглашения по моделированию».
4. Анализа организации «сверху» при помощи схемы цепочки создания ценности.

**20. Что значит описать бизнес-процесс?**

1. Составить таблицу операций процесса
2. В положении о подразделении указать перечень функций процесса
3. Описать входы/выходы, технологию, ресурсы и порядок управления процессом

4. Разработать графическую схему выполнения процесса

**21. Методика описания бизнес-процессов должна включать:**

1. Требования к структуре и формам представления информации о ходе и результатах процесса, порядок описания процесса.
2. Базовые требования стандартов моделирования, например IDEF0.
3. Перечень всех процессов организации.
4. Детальное описание всех нюансов моделирования бизнес-процессов при помощи нотаций.

**22. Описание бизнес-процессов необходимо для:**

1. Последующей регламентации процессов, анализа и реорганизации, управления процессами.
2. Убеждения руководства организации в необходимости приобретения ERP-системы.
3. Проведения реинжиниринга по Хаммеру и Чампи.
4. Реструктуризации бизнеса.

**23. Описание бизнес-процессов необходимо для:**

1. Последующей регламентации процессов, анализа и реорганизации, управления процессами.
2. Убеждения руководства организации в необходимости приобретения ERP-системы.
3. Проведения реинжиниринга по Хаммеру и Чампи.
4. Реструктуризации бизнеса.

**24. За описание и регламентацию бизнес-процессов организации отвечает:**

1. Менеджер по качеству.
2. Участники рабочей группы.
3. Первое лицо организации (Генеральный директор).
4. Руководитель проекта внедрения процессного подхода.

**25. При описании бизнес-процессов взаимодействие между подразделениями налаживается за счет:**

1. Согласования процессов по входам-выходам и ресурсам.
2. Проведения совещаний рабочих групп по процессам.
3. Разработки системы отчетности по процессам.
4. Указания ответственности владельцев процессов.

### Рейтинг-контроль № 3

#### Примерные темы и направления для выполнения контрольной работы в форме эссе

1. Специфика современных проблем управления.
2. Бизнес- процесс – базовая категория.
3. Моделирование бизнеса и CASE- технологии.
4. Информационные системы и управление предприятием сервиса транспортных средств.
5. Современные подходы к управлению бизнес-процессами в организации.
6. Интеллектуальные технологии в реинжиниринге бизнес- процессов.
7. Реинжиниринг бизнеса на основе глобальных сетевых технологий
8. Основные зоны риска в организациях сервиса транспортных средств и их характеристика.
9. Информационно-аналитические системы поддержки маркетинговых решений.
10. Особенности менеджмента бизнес-процессов: инжиниринг и реинжиниринг
11. Организация риск-менеджмента на предприятиях сервиса транспортных средств.
12. Этапы и мероприятия проекта по управлению бизнес-процессами.
13. Модели бизнес-процессов и выбор методологии моделирования на предприятии сервиса.

14. Информационные технологии в управлении бизнес-процессами.
15. Особенности реализации проекта реинжиниринга бизнес-процессов на предприятиях сервиса транспортных средств.

### **Самостоятельная работа студентов**

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Риск-менеджмент бизнес-процессов организаций сервиса транспортных средств» проводится в целях закрепления и систематизации теоретических знаний, а также формирования практических навыков по их применению при решении прикладных задач в выбранной предметной области. Она включает самоподготовку магистрантов к участию в проблемных дискуссиях и круглых столах, решение кейсов и практических задач, проведение самостоятельных прикладных исследований по изучаемой дисциплине.

В процессе самоподготовки к участию в проблемных дискуссиях и круглых столах магистрант проводит сбор и анализ материалов по заданной тематике, используя открытые источники информации. Важнейшим элементом самостоятельной работы является решение кейсов (деловых ситуаций), предлагаемых преподавателем. Этот вид самостоятельной работы позволяет углубить теоретические знания и расширить практический опыт магистранта, его способность генерировать собственные идеи, умение выслушать альтернативную точку зрения, аргументировано отстаивать свою позицию, сформировать командные навыки принятия решений. В процессе решения кейса магистрант тщательно прорабатывает его условия, содержащиеся в нем статистические, финансовые, общеэкономические и другие данные, рекомендуемые и дополнительные источники информации, консультируется с преподавателем по возникшим вопросам.

#### **Примерная тематика заданий для самостоятельной подготовки к дискуссиям на практических занятиях**

1. Проблемы управления бизнес-процессами в организациях сервиса транспортных средств.
2. Лучшие практики внедрения реинжиниринга бизнес-процессов за рубежом (рассмотреть конкретные компании).
3. Управление бизнес-процессами на основе постоянного совершенствования
4. Реализация проекта реинжиниринг БП в компании, или Что делать.
5. Идеальная модель, или Как может быть.
6. Роль персонала в проведении реинжиниринга бизнес-процессов.
7. Автоматизация управления бизнес-процессами в организациях сервиса транспортных средств.
8. Оптимизация бизнес-процессов в российских компаниях автомобильного рынка.
9. Методология риск-менеджмента бизнес-процессов в организациях сервиса транспортных средств.
10. Стратегия и тактика управления рисками в организациях сервиса транспортных средств.

### **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **Основная литература**

1. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин; Институт экономики и финансов "Синергия". - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 319 с.: 60x90 1/16. - (Учебники для программы МВА). (переплет) ISBN 978-5-16-001825-6 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395912>
2. Управление рисками организации: Учебное пособие / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 153 с.: 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). -

(Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-010203-0 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=475625>

3. Управление изменениями: Учебник / С.Д. Резник, М.В. Черниковская и др.; Под общ. ред. С.Д. Резника - 2-е изд., перераб и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 382 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-009133-4 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=425305>

#### **Дополнительная литература**

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - ISBN 978-5-394-02351-4 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511993>
2. Воронин, А.Д. Управление операционной логистической деятельностью [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Д. Воронин, А.В. Королев. – Минск: Вышэйшая школа, 2014. – 271 с.: ил. - ISBN 978-985-06-2409-3 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=509553>
3. Операционный менеджмент: Учебник / С.В. Ильдеменов, А.С. Ильдеменов, С.В. Лобов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 337 с.: 60x88 1/16. - (Учебники для программы MBA). (обложка) ISBN 978-5-16-009611-7  
Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=448946>

#### **Интернет-ресурсы:**

1. [www.osp.ru/cio/](http://www.osp.ru/cio/)
2. <http://www.bkg.ru>.
3. [www.vernikov.ru](http://www.vernikov.ru).

### **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
3. Компьютерный класс с современным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет.



Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис».

Рабочую программу составил: Роберте М.В., доцент кафедры БУФиС, к.п.н. 

Рецензент (ы): Генеральный директор ООО «Континент-М» Зиганшин Давид Михайлович \_\_\_\_\_ 

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БУФиС

протокол № 5 от 25.11 2015 года.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 2 от 26.11 2015 года.

Председатель комиссии \_\_\_\_\_  директор ИЭиМ. Захаров П.Н.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

Институт экономики и менеджмента

Кафедра «Бухгалтерский учет, финансы и сервис»

Актуализированная  
рабочая программа  
рассмотрена и одобрена  
на заседании кафедры  
протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_  
О.В.Лускатова  
(подпись, ФИО)

Актуализация рабочей программы дисциплины

**«РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СЕРВИСА ТРАНСПОРТНЫХ  
СРЕДСТВ»**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 "Сервис"  
Профиль подготовки «Клиентоориентированный сервис автомобильного  
рынка»  
Уровень высшего образования Бакалавриат  
Форма обучения Очная

Владимир 20\_\_

Рабочая программа учебной дисциплины актуализирована в части рекомендуемой литературы.

Актуализация выполнена: \_\_\_\_\_  
(подпись, должность, ФИО)

а) основная литература: \_\_\_\_\_ *(не более 5 книг)*

б) дополнительная литература: \_\_\_\_\_

в) периодические издания: \_\_\_\_\_

г) интернет-ресурсы: \_\_\_\_\_

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Риск-менеджмент бизнес-процессов организаций сервиса транспортных средств (название дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 "Сервис"

Профиль подготовки «Клиентоориентированный сервис автомобильного рынка»

(код направления (специальности) подготовки)

8 семестр

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная цель дисциплины — формирование системы базовых знаний о бизнес-процессах организаций сервиса транспортных средств и методах управления ими на основе современных технологий.

#### **Задачи изучения дисциплины.**

Задачи изучения дисциплины заключаются в приобретении студентами знаний и практических навыков в области, определяемой основной целью курса, а именно:

- сформировать общее представление о содержании, области применения и особенностях бизнес-процессов на предприятиях сервиса транспортных средств,
- обучить технологиям управления бизнес-процессами (в т.ч. моделирования и анализа) с использованием современных информационных технологий,
- закрепить навыки выполнения работ по управлению бизнес-процессами и применения инструментальных средств моделирования и анализа бизнес-процессов.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Риск-менеджмент бизнес-процессов организаций сервиса транспортных средств» относится к вариативной части (дисциплина по выбору студента).

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП. Изучение дисциплины базируется на сумме знаний и навыков, полученных студентами в ходе изучения дисциплин: «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе», «Управление проектами в сервисной деятельности», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса транспортных средств», «Менеджмент» и др.

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Выпускник с квалификацией (степенью) «бакалавр» в соответствии с требованиями ФГОС, целями основной образовательной программы и задачами профессиональной деятельности должен обладать следующими компетенциями:

- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).

В результате изучения дисциплины студент должен:

## Отзыв рецензента

на рабочую программу по дисциплине «Риск-менеджмент бизнес-процессов организаций сервиса транспортных средств» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профилю подготовки «Клиентоориентированный сервис автомобильного рынка» для бакалавров очного обучения к.п.н., доцента каф. «Бухгалтерский учет, финансы и сервис»

Робертс Марины Вячеславовны

Содержание рабочей программы по дисциплине «Риск-менеджмент бизнес-процессов организаций сервиса транспортных средств» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профилю подготовки «Клиентоориентированный сервис автомобильного рынка» для бакалавров очного обучения соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС). Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП.

Рабочая программа отражает цели и задачи освоения дисциплины: формирование системы базовых знаний о риск-менеджменте в организациях сервиса, о бизнес-процессах и методах управления ими на основе современных технологий; обучение технологиям управления бизнес-процессами в условиях кризиса; закрепление навыков применения инструментальных средств моделирования и анализа бизнес-процессов.

Рабочая программа направлена на подготовку грамотного работника к профессиональной деятельности в аналитической, проектно-экономической, организационно-управленческой, научно-исследовательской деятельности.

В соответствии с учебным планом ВУЗа рабочая программа закрепляет общекультурные и профессиональные компетенции студентов. Содержание и структура дисциплины достаточно полно и оптимально распределены по темам занятий в рамках отведенного учебного времени.

Таким образом, рабочая программа соответствует современному уровню и тенденциям развития сервисной деятельности, культуры производства, современным технологиям.

В целом рабочая программа может быть использована в учебном процессе по кафедре БУФиС Института экономики и менеджмента Владимирского государственного университета имени А.Г. и Н.Г. Столетовых.

Генеральный директор ООО «Континент-М»  
Зиганшин Давид Михайлович

