|  |  |
| --- | --- |
| **Символика** | **Логотип ПИКС_3** |

**ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ**

**по дисциплине**

**«АНАЛИЗ И ОПТИМИЗАЦИЯ  
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ»**

**Весенний семестр 2023-2024 учебного года**

**Специальность 1-40 05 01-10 Информационные системы и технологии  
(в бизнес-менеджменте)**

**(группа 114371)**

1. Роль и место анализа и оптимизации бизнес-процессов в оценке качества управления организацией.
2. Анализ бизнес-процессов. Основная цель, назначение и задача анализа. Фокус анализа бизнес-процессов.
3. Требования к анализу бизнес-процессов. Процедура анализа бизнес-процессов.
4. Ключевые показатели бизнес-процессов (KPI). Виды и взаимосвязь процессных показателей.
5. Формирование KPI. Выявление узких мест и проблемных показателей KPI в бизнес-процессе.
6. Библиотека KPI бизнес-процессов.
7. Качественный анализ процесса на основе субъективных оценок.
8. Визуальный качественный анализ графических схем процесса.
9. Анализ состояния процесса по отношению к требованиям.
10. Количественный анализ процесса на основе измерения и анализа показателей.
11. Анализ показателей эффективности процесса.
12. Анализ показателей продукта.
13. Анализ удовлетворенности клиентов процесса.
14. Сравнительный анализ процесса.
15. Оптимизации бизнес-процессов.
16. Базовые показатели, цели и критерии оптимизации бизнес-процессов.
17. Классификация методов оптимизации бизнес-процессов.
18. Инновации при оптимизации бизнес-процессов.
19. Идентификация бизнес-процессов.
20. Определение цели и критериев оптимизации бизнес-процессов.
21. Критерии выбора приоритетных бизнес-процессов.
22. Ключевые факторы успеха предприятия и их определение.
23. Оценка важности бизнес-процессов.
24. Проблемность бизнес-процессов.
25. Матрица ранжирования бизнес-процессов.
26. Оценка возможности проведения изменений в бизнес-процессе.
27. Выбор приоритетных бизнес-процессов. Разработка матрицы ответственности по бизнес-процессу.
28. Алгоритм действий при оптимизации бизнес-процессов.
29. Критерии оценки оптимизации бизнес-процессов.
30. Примеры оптимизации бизнес-процессов.
31. Типичные ошибки при оптимизации бизнес-процессов.
32. Правила оптимизации бизнес-процессов и рекомендации по ее проведению.
33. Метод пяти вопросов.
34. Метод параллельного выполнения работ.
35. Метод устранения временных разрывов в бизнес-процессе.
36. Метод разработки нескольких вариантов бизнес-процесса.
37. Метод уменьшения количества входов и выходов бизнес-процесса.
38. Метод согласования результатов процесса с требованиями клиентов.
39. Метод интеграции процессов компании с процессами клиентов и поставщиками.
40. Метод организации точек контроля в бизнес-процессе.
41. Метод минимизации устной информации и улучшения форм сбора и передачи информации
42. Понятие бенчмаркинга: цели, функции, задачи.
43. Сущность и виды бенчмаркинга как современного метода управления бизнес-процессами. Правила бенчмаркинга.
44. Применение и этапы проведения бенчмаркинга.
45. Примеры бенчмаркинга.
46. Методы групповой работы: метод мозгового штурма, метод группового решения задач.
47. Методы групповой работы: метод номинального решения задач, метод командообразования.
48. Построение горизонтальных взаимодействий в оргструктуре.
49. Методы оптимизации горизонтальных взаимодействий в оргструктуре.
50. Построение вертикальных взаимодействий в оргструктуре.
51. Методы оптимизации вертикальных взаимодействий в оргструктуре.
52. Критические факторы успеха оптимизации бизнес-процессов и орг-структуры.
53. Связь работ по оптимизации и автоматизации бизнес-процессов. Работы по оптимизации бизнес-процессов и оргструктуры для последующей автоматизации.
54. Имитационное моделирование. Сущность, назначение, цели имитационного моделирования.
55. Задачи, решаемые с помощью имитационного моделирования. Принципы имитационного моделирования.
56. Этапы имитационного моделирования.
57. Инструментальные средства оптимизации бизнес-процессов.
58. Назначение и сущность функционально-стоимостного анализа.
59. Центры затрат и центры прибыли. Вычисление стоимостных затрат биз-нес-процессов.
60. Стоимостной анализ для функционального моделирования.
61. Имитационное моделирование деятельности.
62. Оптимизация деятельности.
63. Методика функционально-стоимостного анализа и имитационного моделирования. Рекомендации по изучению методики.
64. Технология проведения имитационного моделирования в Business Studio.
65. Модуль Имитационное моделирование и ФСА.

**ЛИТЕРАТУРА**

1. 2.1.2.9. Руководство пользователя Business Studio [Электронный ресурс]. – Режим доступа : https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/  
   doku.php/ru/manual/.
2. Варзунов, А. В. Анализ и управление бизнес-процессами : учебное пособие / А. В. Варзунов, Е. К. Торосян, Л. П. Сажнева. – Санкт-Петербург : Университет ИТМО, 2016. – 112 с.
3. Имитационное моделирование деятельности [Электронный ресурс]. – Режим доступа : https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/  
   simulation\_fca/.
4. Использование имитационной модели процесса в Business Studio для анализа и обоснования проекта оптимизации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.finexpert.ru/view/ispol\_zovanie\_imitatsionnoy\_modeli\_ protsessa\_v\_Business\_Studio\_dlya\_analiza\_i\_obosnovaniya\_proekta\_optimizatsii/948.
5. Ковалев, С. Настольная книга аналитика. Практическое руководство по проектированию бизнес-процессов и организационной структуры / С. Ковалев, В. Ковалев. – Москва : 1С-Паблишинг, 2020. – 360 с.
6. Оптимизация деятельности [Электронный ресурс]. – Режим доступа : https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/simulation\_fca/bpoptimization.
7. Основы бизнес-анализа : учебное пособие / под ред. В. И. Бариленко. – 2-е изд., испр. – Москва : КНОРУС, 2022. – 270 с. – (Магистратура).
8. Остервальдер, А. Построение бизнес-моделей : Настольная книга стратега и новатора / А. Остервальдер, Ив Пинье. – Москва : Альпина Паблишер, 2018. – 288 с.
9. Пинаева, А. Применение имитационного моделирования на практике [Электронный ресурс]. – Режим доступа : https://www.businessstudio.ru/articles/article/ primenenie\_imitatsionogo\_modelirovaniya\_na\_prakti/.
10. Репин, В. В. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управле-ние / В. Репин, В. Елиферов. – Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 512 с.
11. Репин, В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. Репин, В. Елиферов. – Москва : Манн. Иванов и Фербер, 2013. – 544 с.
12. Робсон, М. Практическое руководство по реинжинирингу бизнес-процессов / М. Робсон, Ф. Уллах ; пер. с англ. ; под ред. Н. Д. Эриашвили. – М. : Аудит : Юнити, 1997. – 224 с.
13. Свод знаний по управлению бизнес-процессами : BPM CBOK 3.0 / под ред. А. А. Белайчука, В. Г. Елифёрова ; пер. с англ. – Москва : Альпина Паблишер, 2016. – 480 с.
14. Харрингтон, Дж. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, анализ, управление, оптимизация / Дж. Харрингтон, K. C. Эсселинг, Х. Нимвеген. –Азбука Б-Микро, 2002. – 320 с.
15. Харрингтон, Х. Дж., Харрингтон ,Дж. С. Бенчмаркинг в лучшем виде! / Пер. с англ. под ред. Б. Резниченко. – СПб.: Питер, 2004. – 176 с.

Вопросы разработала:

ТОНКОВИЧ Ирина Николаевна – канд.хим.наук, доцент