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

**ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ**

**по дисциплине**

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

**Весенний семестр 2024-2025 учебного года**

**Специальность 6-05-0611-01 Информационные системы и технологии  
(группы 314301-314302, 314371)**

1. Процессный подход к управлению.
2. Цель, основное содержание, ключевые понятия процессного подхода.
3. Принципы процессного подхода.
4. Преимущества процессного подхода.
5. Совершенствование деятельности организации на основе процессного подхода.
6. Бизнес-процесс: основные понятия и определения.
7. Характерные признаки бизнес-процесса.
8. Основные характеристики бизнес-процесса.
9. Базовая структурная схема бизнес-процесса.
10. Классификация бизнес-процессов.
11. Выделение бизнес-процессов верхнего уровня.
12. Способы описания бизнес-процессов.
13. Архитектура бизнес-процессов. Методические подходы к проектированию архитектуры бизнес-процессов.
14. BPM CBOK. Цель, назначение. Ключевые области знаний BPM.
15. CBOK. Управление бизнес-процессами. Основополагающие принципы управления бизнес-процессами.
16. Система управления бизнес-процессами.
17. Жизненный цикл BPM.
18. Зрелость системы управления бизнес-процессами: понятие, уровни зрелости и их характеристика.
19. Оценка уровня зрелости бизнес-процесса.
20. Понятие и сущность бизнес-инжиниринга.
21. Виды инжиниринга бизнес-процессов.
22. Реинжиниринг бизнес-процессов: определение, ключевые понятия, суть, цель, задача, основные аспекты.
23. Принципы реинжиниринга бизнес-процессов.
24. Виды реинжиниринга бизнес-процессов.
25. Информационные технологии и реинжиниринг бизнес-процессов.
26. Этапы реинжиниринга бизнес-процессов.
27. Выбор бизнес-процессов, нуждающихся в реинжиниринге.
28. Критерии нарушенных процессов.
29. Перепроектирование процессов.
30. Понятие и сущность моделирования бизнес-процессов.
31. Основные аспекты деятельности организации и их отражение в модели.
32. Подходы к моделированию бизнес-процессов.
33. Система процессов организации.
34. Общепринятые подходы к выделению бизнес-процессов.
35. Фреймворки и референтные модели.
36. Основные структурные, событийно-процессные, объектно-ориентированные нотации и их выбор для описания бизнес-процессов.
37. Практический пример использования событийно-процессных нотаций.
38. CASE-средства моделирования бизнес-процессов.
39. Общая характеристика методологии и архитектуры ARIS.
40. Концепция моделирования бизнес-систем в архитектуре ARIS.
41. Типы представлений моделей в ARIS и их взаимосвязь.
42. Ключевые продукты ARIS 10.
43. Назначение, функциональные возможности системы Business Studio.
44. Ключевые преимущества системы Business Studio.
45. Эффекты от использования, применение системы Business Studio.
46. Редакции и компоненты. Интерфейс системы.
47. Работа с Навигатором в системе Business Studio.
48. Справочники Business Studio. Создание объектов.
49. Демо-версия системы Business Studio.
50. Последовательность разработки модели бизнес-процессов.
51. Структура модели бизнес-процессов.
52. Нотации моделирования.
53. Создание модели деятельности организации.
54. Формирование регламентирующей документации.
55. Анализ бизнес-процессов. Основная цель, назначение и задача анализа.
56. Фокус анализа бизнес-процессов. Ключевые факторы анализа.
57. Инициация анализа. Результаты анализа.
58. Процедура анализа бизнес-процессов.
59. Классификация методов анализа бизнес-процессов.
60. Методы качественного анализа бизнес-процессов: анализ бизнес-процессов на основе субъективных оценок.
61. Методы качественного анализа бизнес-процессов: визуальный качественный анализ графических схем процесса.
62. Методы качественного анализа бизнес-процессов: анализ состояния процесса по отношению к требованиям.
63. Методы количественного анализа бизнес-процессов: анализ показателей эффективности процесса.
64. Методы количественного анализа бизнес-процессов: анализ показателей продукта.
65. Методы количественного анализа бизнес-процессов: анализ удовлетворенности клиентов процесса.
66. Методы количественного анализа бизнес-процессов: имитационное моделирование процесса.
67. Методы количественного анализа бизнес-процессов: АВС-анализ процесса.
68. Идентификация бизнес-процессов.
69. Выбор приоритетных бизнес-процессов: критерии приоритезации и их оценка.
70. Ключевые факторы успеха предприятия.
71. Разработка матрицы ранжирования бизнес-процессов. Ранжирование и выбор приоритетных бизнес-процессов.
72. Оптимизация бизнес-процессов.
73. Базовые показатели, цели, критерии оптимизации бизнес-процессов.
74. Направления оптимизации бизнес-процессов.
75. Инновации при оптимизации бизнес-процессов.
76. Методика оптимизации бизнес-процессов.
77. Формализованные универсально-принципиальные методы оптимизации бизнес-процессов.
78. Бенчмаркинг.
79. Методы групповой работы.
80. Имитационное моделирование. Сущность, назначение, цели имитационного моделирования.
81. Задачи, решаемые с помощью имитационного моделирования.
82. Функционально-стоимостной анализ.
83. Этапы имитационного моделирования.
84. Последовательность действий бизнес-аналитика при проведении имитационного моделирования.
85. Программные инструменты имитационного моделирования.
86. Имитационное моделирование деятельности. Проведение имитации.
87. Анализ результатов имитации. Отчеты по результатам имитации.
88. Рекомендации по изучению методики.

**ЛИТЕРАТУРА**

1. Когнитивная бизнес-аналитика : учебник / под науч. ред. Н. М. Абдикеева. – Москва : ИНФРА-М, 2010. – 511 с.
2. Основы бизнес-анализа : учебное пособие / под ред. В. И. Бариленко. – 2-е изд., испр. – Москва : КНОРУС, 2022. – 270 с. – (Магистратура).
3. Остервальдер, А. Построение бизнес-моделей : Настольная книга стратега и новатора / А. Остервальдер, Ив Пинье. – Москва : Альпина Паблишер, 2018. – 288 с.
4. Робсон, М. Практическое руководство по реинжинирингу бизнеспроцессов / М. Робсон, Ф. Уллах ; пер. с англ. ; под ред. Н. Д. Эриашвили. – М. : Аудит : Юнити, 1997. – 224 с.
5. Клементс, С. Аутсорсинг бизнес-процессов : советы финансового директора / С. Клементс, М. Доннеллан ; пер. с англ. Н. И. Кобзаревой ; под общ. ред. В. В. Голда. – Санкт-Петербург : Вершина, 2006. – 416 с.
6. Вишняков, О. Преимущество повторяемости. Практическое руководство по бизнес-процессам. Процессы и их описание / О. Вишняков. – Санкт-Петербург : Питер, 2022. – 304 с.
7. Гущин, В. FMCG. Как наладить бизнес-процессы, обойти конкурентов, встроиться в матрицу и закрепиться на полке / В. Гущин ; В. Гущин. – Санкт-Петербург : Питер, 2017. – 288 с.
8. Ойхман, Е. Г. Реинжиниринг бизнеса : реинжиниринг организаций и информационные технологии / Е. Г Ойхман, Э. В. Попов. – М. : Финансы и статистика, 1997. – 336 с.
9. ГОСТ Р 57306-2016. Инжиниринг. Терминология и основные понятия в области инжиниринга. – Введ. 2017-09-01. – Москва : Стандартинформ, 2018.
10. Репин, В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнеспроцессов / В. Репин, В. Елиферов. – Москва : Манн. Иванов и Фербер, 2013. – 544 с.
11. 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.
12. Харрингтон, Дж. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, анализ, управление, оптимизация / Дж. Харрингтон, K. C. Эсселинг, Х. Нимвеген. – Азбука Б-Микро, 2002. – 320 с.
13. 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.
14. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под ред. О. И. Долгановой. – Москва : Юрайт, 2016. – 289 с.
15. Репин, В. В. Разработка архитектуры бизнес-процессов компании в Business Studio / В. В. Репин. – Москва : Издательские решения, 2019. – 160 с.
16. Харрингтон, Х. Дж. Бенчмаркинг в лучшем виде! / Х. Дж. Харрингтон, Дж. С. Харрингтон ; пер. с англ. под ред. Б. Резниченко. – Санкт-Петербург : Питер, 2004. – 176 с.
17. Хаммер, М. Реинжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе / М. Хаммер, Дж. Чампи. – Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2011. – 288 с.
18. Ковалев, С. Настольная книга аналитика. Практическое руководство по проектированию бизнес-процессов и организационной структуры / С. Ковалев, В. Ковалев. – Москва : 1С-Паблишинг, 2020. – 360 с.
19. Репин, В. В. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление / В. Репин, В. Елиферов. – Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 512 с.
20. Документация Бизнес Студия [Электронный ресурс]. – Режим доступа : https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/start.
21. Имитационное моделирование [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/manual/ simulation\_  
    fca/simulation\_fca.
22. Официальный сайт Business Studio [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://businessstudio.ru/.
23. Репин, В. В. Оценка зрелости системы управления бизнес-процессами компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.finexpert.ru/  
    view/otsenka\_zrelosti\_sistemy\_upravleniya\_biznes\_protsessami\_kompanii/961.
24. Руководство пользователя Business Studio [Электронный ресурс]. – Режим доступа : https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/manual/.

Вопросы разработала:

ТОНКОВИЧ Ирина Николаевна – канд.хим.наук, доцент