Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по УМР и качеству образования
Дата подписания: 04.03.2024 11:18:29
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра экономики и экономической безопасности

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР и КО,
председатель УМС СГСПУ
_____Н.Н. Кислова

Бизнес-процессы в финансовом сервисе

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	**Экономики и экономической безопасности**
Учебный план	ФЭУС-б24ФСо(4г) Направление подготовки: 43.03.01 Сервис Направленность (профиль): «Финансовый сервис»
Квалификация	**бакалавр**
Форма обучения	**очная**
Общая трудоемкость	**3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамены 7
аудиторные занятия	34	
самостоятельная работа	74	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	**7(4.1)**		Итого	
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	12	12	12	12
Практические	22	22	22	22
В том числе инт.	10	10	10	10
Итого ауд.	34	34	34	34
Контактная работа	34	34	34	34
Сам. работа	74	74	74	74
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

Грабоздин Юрий Павлович
Шакуров Ильяс Гумерович

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины

Бизнес-процессы в финансовом сервисе

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 26.04.2024 протокол № 10

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Экономики и экономической безопасности

Протокол от 25.06.2024 г. № 11
Зав. кафедрой Ю.П. Грабоздин

Начальник УОП

_____ Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.
Область профессиональной деятельности:
08 Финансы и экономика;
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.ДВ.01
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Обслуживание в финансовой организации	
2.2	**Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
Производственная практика (преддипломная практика)	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-5 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-5.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений

Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Выделение и описание финансовых бизнес-процессов в сервисе			
1.1	Понятие и классификация финансовых бизнес-процессов /Лек/	7	4	2
1.2	Элементы финансовых бизнес-процессов /Пр/	7	6	2
1.3	Понятие и классификация финансовых бизнес-процессов /Ср/	7	16	0
	Раздел 2. Информационные технологии, поддерживающие управление финансовыми бизнес-процессами в сервисе			
2.1	Информационные системы и их типы /Лек/	7	4	1
2.2	Программные продукты для моделирования бизнес-процессов /Пр/	7	6	1
2.3	Программные продукты для моделирования бизнес-процессов /Ср/	7	16	0
	Раздел 3. Моделирование бизнес-процессов в сервисе (с учетом риск-моделей)			
3.1	Общие вопросы моделирования бизнес-процессов /Лек/	7	2	1
3.2	Методы и средства моделирования бизнес-процессов /Пр/	7	4	1
3.3	Общие вопросы моделирования бизнес-процессов /Ср/	7	18	0
	Раздел 4. Оптимизация бизнес-процессов в сервисе			
4.1	Критерии оптимизации финансовых бизнес-процессов /Лек/	7	2	1
4.2	Стандарты описания изменений бизнес-процессов /Пр/	7	6	1
4.3	Критерии оптимизации финансовых бизнес-процессов /Ср/	7	16	0

5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

7 семестр, 6 лекций, 11 практических занятий

Раздел 1. Выделение и описание финансовых бизнес-процессов в сервисе

Лекции № 1-2 (4 часа)

Понятие и классификация финансовых бизнес-процессов

Вопросы и задания:
1. Процессный подход как условие успеха деятельности организации
2. Понятие и классификация бизнес-процессов.
3. Отличительные особенности финансовых бизнес-процессов.
4. Место финансовых бизнес-процессов в системе бизнес-процессов организации
5. Финансовые бизнес-процессы как основные и вспомогательные процессы
6. Виды финансовых бизнес-процессов.

Практические занятия № 1-3 (6 часов)

Элементы финансовых бизнес-процессов

Вопросы и задания:
1. Цели описания финансовых бизнес-процессов.
2. Модели процесса.

3. Владелец процесса.
4. Потребитель процесса.
5. Входы, выходы, ресурсы процесса.
6. Регламент и функция процесса.

Раздел 2. Информационные технологии, поддерживающие управление финансовыми бизнес-процессами в сервисе

Лекции № 3-4 (4 часа)

Информационные системы и их типы

Вопросы и задания:
1. Понятие информационной системы
2. Типы информационных систем управления бизнес-процессами
3. Система управления ресурсами предприятия (ERP)
4. Система управления активами и фондами (EAM)
5. Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)
6. Система управления цепочками поставок (SCM).

Практические занятия № 4-6 (6 часов)

Программные продукты для моделирования бизнес-процессов

Вопросы и задания:
Российские программные продукты: Бизнес-инженер (БИТЕК), ИНТАЛЕВ: Корпоративный навигатор (ИНТАЛЕВ), ОРГ-Мастер Про (Бизнес Инжиниринг Групп). Зарубежные программные продукты: ARIS Business Performance Edition (IDS Scheer AG), CA ERWin Process Modeler (BPWin (CA)), Hyperion Performance Scorecard (Oracle), IBM WebSphere Business Modeler (IBM), SAP Strategic Enterprise Management (SAP).

Раздел 3. Моделирование бизнес-процессов в сервисе (с учетом риск-моделей)

Лекция № 5 (2 часа)

Общие вопросы моделирования бизнес-процессов

Вопросы и задания:
1. Цели моделирования финансовых бизнес-процессов
2. Описание бизнес-процессов
3. Референтная модель
4. Бизнес-система
5. Атомарные бизнес-процессы
6. Бизнес-правила
7. Задачи моделирования бизнес- процессов и финансовых бизнес-процессов
8. Модель системы
9. Абстрактные, математические модели
10. Показатели эффективности бизнес-процессов

Практические занятия № 7-8 (4 часа)

Методы и средства моделирования бизнес-процессов

Вопросы и задания:
1. Структурный анализ
2. Графические нотации. DFD. SADT. ERD. STD
3. Объектно-ориентированный анализ
4. Методы определения экономической прибыли
5. Метод эталонного сравнения с аутсорсингом
6. Метод максимальной цены ошибки

Раздел 4. Оптимизация бизнес-процессов в сервисе

Лекция № 6 (2 часа)

Критерии оптимизации финансовых бизнес-процессов

Вопросы и задания:
1. Алгоритм проведения оптимизации
2. Формализация процессов «как есть»
3. Определение критериев, которым должен соответствовать каждый процесс
4. Реинжиниринг бизнес-процессов, направленный на обеспечение соответствия выделенным критериям
5. Внедрение изменений, их оформление в виде регламентов и приказов
6. Корректировка и дополнение процессов в ходе операционной деятельности
7. Критерии оптимизации финансовых бизнес-процессов: длительность процесса, полнота, своевременность получения и достоверность информации, трудоемкость и стоимость процесса

Практические занятия № 9-11 (6 часов)

Стандарты описания изменений бизнес-процессов

Вопросы и задания:
Стандарты описания бизнес-процессов группы IDEF, UML, ГОСТ 19.701-90, ISO 5807-85.

5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Понятие и классификация финансовых бизнес-процессов	Выполнение письменных домашних заданий, получаемых на занятии (образцы заданий представлены в БРК)	Письменная работа
2	Программные продукты для		

	моделирования бизнес-процессов		
3	Общие вопросы моделирования бизнес-процессов		
4	Критерии оптимизации финансовых бизнес-процессов		

Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Понятие и классификация финансовых бизнес-процессов	Выполнение письменных домашних заданий, получаемых на занятии (образцы заданий представлены в БРК)	Письменная работа
2	Программные продукты для моделирования бизнес-процессов		
3	Общие вопросы моделирования бизнес-процессов		
4	Критерии оптимизации финансовых бизнес-процессов		

5.3.Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины.
Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	А.Н. Байдаков О.С. Звягинцева А.В. Назаренко и др.	Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие : [16+] / А.Н. Байдаков, О.С. Звягинцева, А.В. Назаренко и др. ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра менеджмента. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. – 179 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484916	Ставропольский государственный аграрный университет, 2017
Л1.2	Блинов А.О.	Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие / А. О. Блинов, О. С. Рудакова, В. Я. Захаров, И. В. Захаров ; под ред. А. О. Блинова. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 344 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685103	Москва : Юнити-Дана, 2017

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Пробин П. С., Проданова Н. А.,	Пробин, П.С. Финансовые рынки : учебное пособие / П.С. Пробин, Н.А. Проданова. – Москва : Юнити, 2017. – 176 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683410	Юнити, 2017

6.2 Перечень программного обеспечения

- Acrobat Reader DC
- Dr.Web Desktop Security Suite, Dr.Web Server Security Suite
- GIMP
- Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month).
- Microsoft Windows 10 Education
- XnView
- Архиватор 7-Zip

6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- Базы данных Springer eBooks
- 1С:ИТС ПРОФ ВУЗ

- СПС «ГАРАНТ-Аналитик»
- СПС «Консультант-Плюс»

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).
7.2	Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт. с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду СГСПУ, Письменный стол-4 шт., Парта-2 шт.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю. Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах. Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.

Приложение

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Бизнес-процессы в финансовом сервисе»

Курс 4 Семестр 7

Вид контроля		Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Наименование раздела: «Выделение и описание финансовых бизнес-процессов в сервисе»			
Текущий контроль по разделу:		6	10
1	Аудиторная работа	2	4
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	2	3
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	2	3
Контрольное мероприятие по разделу		8	15
Промежуточный контроль		14	25
Наименование раздела: «Информационные технологии, поддерживающие управление финансовыми бизнес-процессами в сервисе»			
Текущий контроль по разделу:		6	10
1	Аудиторная работа	2	4
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	2	3
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	2	3
Контрольное мероприятие по разделу		8	15
Промежуточный контроль		14	25
Наименование раздела: «Моделирование бизнес-процессов в сервисе (с учетом риск-моделей)»			
Текущий контроль по разделу:		6	10
1	Аудиторная работа	2	4
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	2	3
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	2	3
Контрольное мероприятие по разделу		8	15
Промежуточный контроль		14	25
Наименование раздела: «Оптимизация бизнес-процессов в сервисе»			
Текущий контроль по разделу:		6	10
1	Аудиторная работа	2	4
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	2	3
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	2	3
Контрольное мероприятие по разделу		8	15
Промежуточный контроль		14	25
Промежуточная аттестация			
	Итого:	56	100

Вид контроля		Перечень или примеры заданий, критерии оценки и количество баллов	Темы для изучения и образовательные результаты
Текущий контроль по разделу «Выделение и описание финансовых бизнес-процессов в сервисе»			
1	Аудиторная работа	Максимум 4 балла Работа по каждой теме – 2 балла.	Понятие и классификация финансовых бизнес-процессов

<table>
<tr><td></td><td></td><td>Устное обсуждение вопросов и ситуаций, выполнение письменных заданий.
Критерии оценки:
Оценивается правильное выполнение задания (1 балл) и активное участие на занятии (1 балл).</td><td>Элементы финансовых бизнес-процессов

Образовательные результаты:
Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Самостоятельная работа (обязательные формы)</td><td>Максимум 3 балла
Заполните таблицу:
<table>
<tr><td>Финансовый бизнес-процесс</td><td>Владелец процесса</td><td>Потребитель процесса</td><td>Вход</td><td>Выход</td><td>Ресурсы</td></tr>
<tr><td>кредитование</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>страхование</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>расчетное обслуживание клиентов</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>долгосрочное планирования прибыли</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>текущее финансовое планирование</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>оперативное планирование платежей</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Критерии оценки: каждая правильно заполненная строка – 0,5 балла.</td><td>Понятие и классификация финансовых бизнес-процессов

Образовательные результаты:
Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Самостоятельная работа (на выбор)</td><td>Максимум 3 балла
На примере любой известной Вам организации выделите три финансовых бизнес-процесса и дайте им характеристику.
Критерии оценки: каждый верно охарактеризованный бизнес-процесс – 1 балл.</td><td>Понятие и классификация финансовых бизнес-процессов

Образовательные результаты:
Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Контрольное мероприятие по разделу</td><td>Максимум – 15 баллов
Оценивается письменная работа, состоящая из двух частей:
Часть 1. Тестовые вопросы (10 вопросов): максимум 10 баллов – за каждый верный ответ 1 балл.
Пример задания:
Выберите единственно правильный ответ
Бизнес-функции — это:
а) основные виды деятельности предприятия и их взаимосвязи;
б) совокупности операций, сгруппированных по определенным признакам;
в) контекст системы;
г) элементарные бизнес операции.

Часть 2.Выполните предложенное задание: максимум 5 баллов.
Пример задания:
Охарактеризуйте финансовые бизнес-процессы с описанием всех элементов:</td><td>Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>1) расчетно-кассовые операции
2) управленческий учет
3) долгосрочное финансовое планирование
4) кредитование
5) оперативное планирование платежей
Критерии оценки: каждый верно описанный бизнес-процесс – 1 балл.</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Промежуточный контроль (кол-во баллов)</td><td>25</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">Текущий контроль по разделу «Информационные технологии, поддерживающие управление финансовыми бизнес-процессами в сервисе»</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Аудиторная работа</td><td>Максимум 4 балла
Работа по каждой теме – 2 балла.
Устное обсуждение ситуаций, решение задач.
Критерии оценки:
Оценивается правильное выполнение задания (1 балл) и активное участие на занятии (1 балл).</td><td>Информационные системы и их типы
Программные продукты для моделирования бизнес-процессов

Образовательные результаты:
Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Самостоятельная работа (обязательные формы)</td><td>Максимум 3 балла
Заполните таблицу:
<table>
<tr><td></td><td>IBM WEBSPHERE BUSINESS MODELER</td><td>ARIS BUSINESS PERFORMANCE EDITION</td><td>CA ERWIN PROCESS MODELER</td><td>HYPERION PERFORMANCE SCORECARD</td><td>ИНТАЛЕВ: КОРПОРАТИВНЫЙ НАВИГАТОР</td><td>ОРГ-МАСТЕР ПРО</td><td>БИЗНЕС-ИНЖЕНЕР</td></tr>
<tr><td>Моделируемые предметные области</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Способы представления данных</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Возможности получения регламентной отчетности</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Возможности анализа бизнес-процессов</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Инфраструктура</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td><td>Программные продукты для моделирования бизнес-процессов

Образовательные результаты:
Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.</td></tr>
</table>

		Настройка системы безопасности доступа к данным									

Критерии оценки: каждая правильно заполненная строка – 0,5 балла.

3	Самостоятельная работа (на выбор)	Максимум 3 балла Выполните задание: На примере любой известной Вам организации предложите наиболее подходящий программный продукт для описания финансовых бизнес-процессов. Обоснуйте свой выбор. Критерии оценки: оценивается соответствие выбранного продукта условиям (1 балл) и обоснование предложения (2 балла).	Программные продукты для моделирования бизнес-процессов Образовательные результаты: Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.
Контрольное мероприятие по разделу		Максимум – 15 баллов Оценивается письменная работа, состоящая из двух частей: Часть 1. Тестовые вопросы (10 вопросов): максимум 1 балл – за каждый верный ответ 0,5 баллов. Пример задания: *Выберите **единственно правильный** ответ* Программный продукт ARIS Business PERFOMANCE Edition позволяет проводить стоимостной анализ. а) да; б) нет. Часть 2. Выполните предложенное задание: максимум 5 баллов. Пример задания: Опишите алгоритм выбора программного продукта. Критерии оценки: оценивается правильное представление этапов выбора (40% оценки), учет всех критериев (60% оценки).	Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.
Промежуточный контроль (кол-во баллов)		25	
Текущий контроль по разделу «Моделирование бизнес-процессов в сервисе (с учетом риск-моделей)»			
1	Аудиторная работа	Максимум 4 балла Работа по каждой теме – 2 балла. Устное обсуждение ситуаций, решение задач. Критерии оценки: Оценивается правильное выполнение задания (1 балл) и активное участие на занятии (1 балл).	Общие вопросы моделирования бизнес-процессов Методы и средства моделирования бизнес-процессов Образовательные результаты: Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.
2	Самостоятельная работа (обязательные формы)	Максимум 3 балла Решите задачу: Используя математическую модель и данные о распределении ресурсов, оптимизируйте процесс выпуска продуктов финансовой организации с целью получения максимальной прибыли.	Общие вопросы моделирования бизнес-процессов Образовательные результаты:

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td>Ресурс</td><td>Продукт 1</td><td>Продукт 2</td><td>Продукт 3</td><td>Продукт 4</td><td>Знак</td><td>Наличие</td></tr>
<tr><td>Трудовые</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>< =</td><td>16</td></tr>
<tr><td>Материальные</td><td>5</td><td>6</td><td>4</td><td>3</td><td>< =</td><td>110</td></tr>
<tr><td>Финансовые</td><td>4</td><td>6</td><td>10</td><td>13</td><td>< =</td><td>100</td></tr>
<tr><td>Прибыль</td><td>60</td><td>70</td><td>120</td><td>130</td><td>max</td><td></td></tr>
</table>
Критерии оценки: Правильное определение каждого оптимального количества каждого вида ресурса – 1 балл.
</td>
<td>Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Самостоятельная работа (на выбор)</td>
<td>Максимум 3 балла
На материале любой известной Вам организации проведите моделирование любого финансового бизнес-процесса любым известным Вам способом.
Критерии оценки:
Моделирование произведено верно – 3 балла, отсутствуют незначительные детали - 2 балла, моделирование произведено, но присутствует ряд недостатков – 1 балл.</td>
<td>Общие вопросы моделирования бизнес-процессов

Образовательные результаты:
Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="2">Контрольное мероприятие по разделу</td>
<td>Максимум – 15 баллов
Оценивается письменная работа, состоящая из двух частей:
Часть 1. Тестовые вопросы (10 вопросов): максимум 10 баллов – за каждый верный ответ 1 балл.
Пример задания:
Выберите единственно правильный ответ
В случае выхода значения показателя бизнес-процесса за допустимые пределы владелец процесса должен:
а) зафиксировать отклонение и ждать, как дальше будет меняться состояние процесса;
б) увеличить допустимые пределы и обосновать это увеличение перед вышестоящим руководством;
в) немедленно уведомить вышестоящего руководителя;
г) зафиксировать отклонение, оценить возможный ущерб, выявить причину отклонения и разработать корректирующие мероприятия.
Часть 2. Выполните предложенное задание
Пример задания:
Используя математическую модель и данные о распределении ресурсов, оптимизируйте процесс выпуска продуктов финансовой организации с целью получения максимальной прибыли. На основании произведенных расчетов предложите и обоснуйте организационно-управленческое решение.
<table>
<tr><td>Ресурс</td><td>Продукт 1</td><td>Продукт 2</td><td>Продукт 3</td><td>Продукт 4</td><td>Знак</td><td>Наличие</td></tr>
<tr><td>Трудовые</td><td>1</td><td>2</td><td>2</td><td>1</td><td>< =</td><td>11</td></tr>
<tr><td>Материальные</td><td>4</td><td>3</td><td>5</td><td>7</td><td>< =</td><td>104</td></tr>
<tr><td>Финансовые</td><td>5</td><td>5</td><td>8</td><td>7</td><td>< =</td><td>124</td></tr>
<tr><td>Прибыль</td><td>75</td><td>120</td><td>150</td><td>110</td><td>max</td><td></td></tr>
</table>
Критерии оценки: Правильное определение каждого оптимального количества каждого вида ресурса
</td>
<td>Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.</td>
</tr>
</table>

		– 1 балл. Предложение решения и его обоснование – 2 балла.	
Промежуточный контроль (кол-во баллов)		25	
Текущий контроль по разделу «Оптимизация бизнес-процессов в сервисе»			
1	Аудиторная работа	Максимум 4 балла Работа по каждой теме – 2 балла. Устное обсуждение вопросов и ситуаций, выполнение письменных заданий. Критерии оценки: Оценивается правильное выполнение задания (1 балл) и активное участие на занятии (1 балл).	Критерии оптимизации финансовых бизнес-процессов Стандарты описания изменений бизнес-процессов Образовательные результаты: Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.
2	Самостоятельная работа (обязательные формы)	Максимум 3 балла Кейс (Приложение к БРК) Критерии оценки: описана модель с учетом всех требований – 3 балла, почти всех требований – 2 балла, некоторых требований – 1 балл.	Критерии оптимизации финансовых бизнес-процессов Образовательные результаты: Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.
3	Самостоятельная работа (на выбор)	Максимум 3 балла На материале любой известной Вам организации проведите анализ и оптимизацию любого финансового бизнес-процесса. Критерии оценки: характеристика бизнес-процесса – 1 балл, анализ бизнес-процесса – 1 балл, предложения по оптимизации – 1 балл.	Критерии оптимизации финансовых бизнес-процессов Образовательные результаты: Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.
Контрольное мероприятие по разделу		Максимум 15 баллов Оценивается письменная работа, состоящая из двух частей: Часть 1. Тестовые вопросы (10 вопросов): максимум 10 баллов – за каждый верный ответ 1 балл. Пример задания: 1) Расположите этапы проведения оптимизации бизнес-процесса в верном порядке: 2) Определение критериев, которым должен соответствовать каждый процесс. 3) Реинжиниринг бизнес-процессов, направленный на обеспечение соответствия выделенным критериям. 4) Формализация процессов «как есть». 5) Корректировка и дополнение процессов в ходе операционной деятельности. 6) Внедрение изменений, их оформление в виде регламентов и приказов. Часть 2. Выполните предложенное задание Пример задания: На предложенном материале проведите анализ и оптимизацию финансового бизнес-процесса. Критерии оценки: оценивается степень учета всех требований в предложенной модели.	Умеет: анализировать бизнес-процессы в финансовом сервисе с учетом возможных рисков.
Промежуточный контроль (кол-во баллов)		25	
Промежуточная аттестация		Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине	