

Документ подписан электронной подписью  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Кислова Наталья Николаевна  
 Должность: Проректор по УМР и качеству образования  
 Дата подписания: 16.06.2023 15:49  
 Уникальный программный ключ:  
 52802513f5b14a975b7e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный социально-педагогический университет»**  
**Кафедра информационно-коммуникационных технологий в образовании**

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

# Бизнес-процессы предприятия информационного сервиса

## рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Информационно-коммуникационных технологий в образовании**

Учебный план ФЭУС-620Co(4г)  
 Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**  
 Форма обучения **очная**  
 Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108  
 в том числе: Виды контроля в семестрах:  
 экзамен 7

аудиторные занятия 42  
 самостоятельная работа 66

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	7(4.1)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Вид занятий				
Лекции	16	16	16	16
Практические	26	26	26	26
В том числе инт.	18	18	18	18
Итого ауд.	42	42	42	42
Контактная работа	42	42	42	42
Сам. работа	66	66	66	66
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

Тараканова Елена Николаевна

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 предприятия информационного сервиса**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Информационный сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 30.08.2019 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Информационно-коммуникационных технологий в образовании**

Протокол от 27.08.2019 г. №1

Переутверждена на основании решения ученого совета СГСПУ

Протокол заседания Ученого совета СГСПУ от 25.02.2022 г. №7.

Зав. кафедрой О.Ф. Брыксина

Начальник УОП



\_\_\_\_\_ Н.А. Доманина

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Цель изучения дисциплины:** формирование технологической готовности обучающихся к решению профессиональных задач, связанных с проектированием бизнес-процессов предприятия сервиса с применением средств информационно-коммуникационных технологий и кибернетического подхода для оптимизации его деятельности.

**Задачи изучения дисциплины:**

Курс предполагает подготовку обучающихся к решению следующих профессиональных задач

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса;
- участие в исследовании методов управления качеством изделий и услуг;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса.

**Область профессиональной деятельности:**

06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;  
 07 Административно-управленческая и офисная деятельность;  
 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:

Основы менеджмента в сервисе

Сервисная деятельность

#### 2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Бизнес-планирование в организации сферы услуг

Организационное проектирование в сервисной деятельности

Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе

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

#### ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

##### ПК-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Знает: структуру организации, зоны ответственности и функции подразделений; «Процесс» и «Процедура» для представления алгоритма (сценария) выполнения процесса, задания причинно-следственные связи и временной последовательности выполнения действий процесса.

Умеет: моделировать (описывать) бизнес-процессы; выделять параметры и формировать списки процессов в системе BusinessStudio.

Владеет: технологией применения BusinessStudio при разработке сбалансированной системы показателей; навыками сбора значений показателей в BusinessStudio, через Кокпит и через Портал; навыками анализа данных в BusinessStudio, в Кокпите, в Портале; навыками составления отчетов; навыками оптимизации информационных процессов с помощью программной системы BusinessStudio.

#### ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

##### ПК-7.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений

Знает: основные бизнес-процессы предприятия информационного сервиса, включая взаимодействие с клиентами; возможности средств информационно-коммуникационных технологий для визуализации бизнес-процессов.

Умеет: описывать бизнес-процессы, осуществлять связывание процессов, включая процессы по работе с клиентами; определять ключевые показатели эффективности бизнес-процессов взаимодействия с клиентами.

Владеет: навыками составления регламентирующей документации по основным бизнес-процессам, включая взаимодействие с клиентами.

### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Интеракт.
	<b>Раздел 1. Проектирование системы управления предприятием</b>			
1.1	Моделирование бизнес-процессов /Лек/	7	4	2
1.2	Моделирование бизнес-процессов /Пр/	7	6	2
1.3	Моделирование бизнес-процессов /Ср/	7	12	0
1.4	Проектирование организационной структуры /Лек/	7	4	2
1.5	Проектирование организационной структуры /Пр/	7	4	2
1.6	Проектирование организационной структуры /Ср/	7	12	
1.7	Формирование регламентирующей документации /Лек/	7	2	2
1.8	Формирование регламентирующей документации /Пр/	7	4	2
1.9	Формирование регламентирующей документации /Ср/	7	10	
	<b>Раздел 2. Разработка сбалансированной системы показателей</b>			

2.1	Разработка ССП и контроль выполнения стратегии с применением Business Studio /Лек/	7	2	
2.2	Разработка ССП и контроль выполнения стратегии с применением Business Studio /Пр/	7	8	
2.3	Разработка ССП и контроль выполнения стратегии с применением Business Studio /Ср/	7	20	2
2.4	Контроль за показателями и целями /Лек/	7	4	2
2.5	Контроль за показателями и целями /Пр/	7	4	2
2.6	Контроль за показателями и целями /Ср/	7	12	

## 5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

### 5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

7 семестр, 8 лекций, 13 практических занятий

#### Раздел 1. Проектирование системы управления предприятием

Лекции № 1-2 (4 часа)

Моделирование бизнес-процессов

Вопросы:

- Понятие бизнес-процесса.
- Последовательность разработки модели бизнес-процессов. Структура модели бизнес-процессов.
- Нотация IDEF0. Нотации "Процесс" и "Процедура".
- Нотация BPMN. Нотация EPC.
- Объекты деятельности. Связывание процессов. Заполнение параметров и списков процессов. Ключевые показатели эффективности. Оптимизация бизнес-процессов

Литература:

1. Моделирование бизнес-процессов. [Электронный ресурс] Режим доступа:  
<https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/csdesign/bpmodeling/bpmodeling>

Практические занятия № 1-3 (6 часов)

Моделирование бизнес-процессов

Вопросы и задания:

- Разработка структуры модели бизнес-процессов
- Создание функциональной модели. Нотация IDEF0 графического моделирования.
- Нотации «Процесс» и «Процедура» для представления алгоритма (сценария) выполнения процесса, задания причинно-следственных связей и временной последовательности выполнения действий процесса
- Нотации BPMN и EPC для описания процессов нижнего уровня

Ресурсы:

- Моделирование бизнес-процессов. [Электронный ресурс] Режим доступа:  
<https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/csdesign/bpmodeling/bpmodeling>

Лекции № 3-4 (4 часа)

Проектирование организационной структуры

Вопросы:

- Понятие организационной модели.
- Организационная свертка.
- Формирование организационной структуры.
- Заполнение параметров субъектов

Литература:

1. Проектирование организационной структуры. [Электронный ресурс] Режим доступа:  
[https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/csdesign/project\\_org\\_struct](https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/csdesign/project_org_struct)

Практические занятия № 4-5 (4 часа)

Проектирование организационной структуры

Вопросы и задания:

- Основные объекты, относящиеся к сбалансированной системе показателей.
- Подходы к построению диаграмм стратегических карт, являющихся графическим отображением взаимосвязи перспектив, стратегических целей и их показателей
- Моделирование показателей. Описание целей при помощи показателей. Оценка процессов при помощи показателей.

Описание мероприятий

- Сбор значений показателей. Анализ и оценка информации.

Ресурсы:

- Моделирование бизнес-процессов. [Электронный ресурс] Режим доступа:  
<https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/csdesign/bpmodeling/bpmodeling>

- Проектирование системы управления. [Электронный ресурс] Режим доступа:  
<https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/csdesign/csdesign>

- Контроль за показателями и целями. [Электронный ресурс] Режим доступа:  
[https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/bsc/develop/control\\_evaluation\\_analysis](https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/bsc/develop/control_evaluation_analysis)

Лекция № 5 (2 часа)

Формирование регламентирующей документации

Вопросы:

- Регламент процесса IDEF0/ Регламент процедуры.
- Регламент процесса BPMN.
- Регламент процесса EPC.
- Должностная инструкция.
- Положение о подразделении

Литература:

1. Моделирование бизнес-процессов. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/csdesign/bpmodeling/bpmodeling>

Практические занятия № 6-7 (4 часа)

Формирование регламентирующей документации

Ресурсы:

- Формирование документации, формирование базы знаний, работа с целями и показателями. [Электронный ресурс]

Режим доступа: <https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/videos/portal>

**Раздел 2. Разработка сбалансированной системы показателей**

Лекция № 6 (2 часа)

Разработка ССП и контроль выполнения стратегии с применением Business Studio

Вопросы:

- Объекты ССП.
- Моделирование стратегических целей.
- Создание стратегической карты.
- Добавление целей на диаграмму стратегической карты.
- Моделирование причинно-следственных связей между целями

Литература:

1. Проектирование дерева целей и системы сбалансированных показателей в соответствии с методикой BSC. [Электронный ресурс] Режим доступа: [https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/csdesign/objectives\\_indicators](https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/csdesign/objectives_indicators)

Практические занятия № 8-11 (8 часов)

Разработка ССП и контроль выполнения стратегии с применением Business Studio

Вопросы и задания:

- Знакомство с системой BusinessStudio: создание рабочей базы, запуск программы, знакомство с интерфейсом, обзор среды моделирования.
- Формализация целей и задач проектирования и развития предприятия сервиса. Разработка стратегической карты с формализованными целями проектирования и развития предприятия сервиса, а также показателями измерения достижения этих целей.
- Разработка иерархической организационной структуры выбранного предприятия сервиса.

Ресурсы:

- Проектирование системы целей, бизнес-процессов, организационной структуры. Демонстрация интерфейса. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/videos/interface>

• Проектирование дерева целей и системы сбалансированных показателей в соответствии с методикой BSC. [Электронный ресурс] Режим доступа: [https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/csdesign/objectives\\_indicators](https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/csdesign/objectives_indicators)

- Построение стратегической карты: цели, показатели, связи между ними. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=QDvB3UAKpyk>

Лекции № 7-8 (4 часа)

Контроль за показателями и целями

Вопросы:

- Моделирование показателей. Описание целей при помощи показателей.
- Оценка процессов при помощи показателей. Описание мероприятий
- Сбор значений показателей. Анализ и оценка информации.
- Сбор значений показателей и анализ данных в Business Studio.
- Сбор значений показателей и анализ данных через Кокпит.
- Сбор значений показателей и анализ данных через Портал

Литература:

1. Контроль за показателями и целями. [Электронный ресурс] Режим доступа: [https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/bsc/develop/control\\_evaluation\\_analysis](https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/bsc/develop/control_evaluation_analysis)

2. Формирование документации, формирование базы знаний, работа с целями и показателями. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/videos/portal>

Практические занятия № 12-13 (4 часа)

Контроль за показателями и целями

Вопросы и задания:

- Определение границ бизнес-процессов (или деятельности), разработка контекстной диаграммы А-0, определение технологии осуществления этой деятельности, а именно - разбиение деятельности (всего бизнес-процесса) на

поддеятельность (подпроцессы); структурирование деятельности в виде бизнес-процессов с применением методологии структурного анализа и проектирования, нотации моделирования IDEF0 и соблюдением правил моделирования).

- Исследование, изучение, анализ выбранного предприятия сервиса. Выделение основных видов деятельности, которой необходимо управлять на предприятии сервиса. Разработка иерархической структуры бизнес-процессов, протекающих на предприятии сервиса.

Ресурсы:

- Моделирование бизнес-процессов и оргструктуры в BS 3.6. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.youtube.com/watch?v=AKA1EMnWQIE>

- Проектирование организационной структуры. [Электронный ресурс] Режим доступа: [https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/csdesign/project\\_org\\_struct](https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/csdesign/project_org_struct)

- Моделирование стратегических целей. Создание стратегической карты. Добавление целей на диаграмму стратегической карты. Моделирование причинно-следственных связей между целями.

- Моделирование показателей. Описание целей при помощи показателей. Оценка процессов при помощи показателей.

Описание мероприятий

- Сбор значений показателей в Business Studio. Анализ данных в Business Studio.

Ресурсы:

- Контроль за показателями и целями. [Электронный ресурс] Режим доступа: [https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/bsc/develop/control\\_evaluation\\_analysis](https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/bsc/develop/control_evaluation_analysis)

- Контроль за показателями и целями. [Электронный ресурс] Режим доступа: [https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/bsc/develop/control\\_evaluation\\_analysis](https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/bsc/develop/control_evaluation_analysis)

Формирование документации, формирование базы знаний, работа с целями и показателями. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/videos/portal>

## 5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

### Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Моделирование бизнес-процессов	Изучение тезауруса системы Business Studio <a href="http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/terms/terms">http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/terms/terms</a> Изучение интерфейса системы на основе Руководства пользователя Business Studio <a href="http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/manual/manual">http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/manual/manual</a>	Ответ на тест  Уверенная работа с программой Business Studio. Понимание возможностей основных элементов интерфейса: <ul style="list-style-type: none"> <li>Главное окно</li> <li>Типы параметров и поля ввода их значений</li> <li>Работа в окне свойств объекта</li> <li>Справочники</li> <li>Заполнение списков и полей ввода перетаскиванием объектов</li> <li>Навигатор</li> <li>Подсказки с описанием параметров и действий гиперссылок</li> <li>Окно диаграммы</li> <li>Стили диаграмм</li> </ul>
2	Проектирование организационной структуры	На материале известного Вам предприятия сервиса проиллюстрировать особенности бизнес-процессов. Написать развернутые ответы на вопросы в виде эссе: 1. Что такое бизнес-процесс? 2. Перечислите основные цели бизнес-процессов. 3. Определите: <ul style="list-style-type: none"> <li>владельца процесса;</li> <li>входы бизнес-процесса (ресурсы материальные, информационные);</li> <li>выходы бизнес-процесса (объекты материальные или информационные) деятельности, являющиеся результатом выполнения бизнес-процесса)</li> <li>исполнитель процесса;</li> <li>механизмы бизнес-процесса (в IDEF0);</li> <li>продуктовый портфель;</li> </ul>	Эссе + информационная карта

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• управляющие воздействия, регламентирующие выполнение процесса.</li> </ul>	
		Разработка индивидуального проекта	Индивидуальный проект
3	Формирование регламентирующей документации	<p>Используя специальное программное средство (программное обеспечение) для моделирования спроектировать информационную среду предприятия сервиса.</p> <p>Разработать цели и показатели измерения целей проектирования и развития информационной среды предприятия сервиса и формализовать их на стратегической карте.</p> <p>Разработать организационную структуру проектируемого предприятия сервиса.</p> <p>Структурировать основные бизнес-процессы предприятия сервиса с соблюдением правил моделирования в нотации IDEF0 с целью разработки ТЗ на проектирование информационной среды предприятия.</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=AkA1EMnWQ1E">https://www.youtube.com/watch?v=AkA1EMnWQ1E</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стратегическая карта с целями и показателями (схема);</li> <li>• Иерархическая организационная структура выбранного предприятия сервиса (схема организационной структуры в виде иерархических блоков);</li> <li>• Схемы бизнес-процессов выбранного предприятия сервиса (схемы в нотации IDEF0)</li> </ul>
4	Разработка ССП и контроль выполнения стратегии с применением Business Studio	<p>Разработать систему сбалансированных показателей и ТЗ на проектирование информационной среды предприятия сервиса с учетом протекающих на выбранном предприятии сервиса бизнес-процессов.</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=rzIJka58hUs">https://www.youtube.com/watch?v=rzIJka58hUs</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Система сбалансированных показателей и техническое задание на проектирование информационной среды выбранного предприятия сервиса, оформленное в формате .doc с применением для описания технического задания текстового редактора Word.</li> <li>• Диаграммы стратегических карт, являющиеся графическим отображением взаимосвязи перспектив, стратегических целей и их показателей</li> </ul>
5	Контроль за показателями и целями	<p>Составить графики динамики контроля за показателями. Система Сбалансированных Показателей и KPI</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=ONJV9V9CCK8">https://www.youtube.com/watch?v=ONJV9V9CCK8</a></p>	SWOT-анализ изменения показателей для модельного предприятия в системе Business Studio
<b>Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор</b>			
№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Моделирование бизнес-процессов	Назначение системы Business Studio. Основные возможности:	Презентация-инструкция основных возможностей системы Business Studio Презентация основных возможностей программных продуктов
2	Проектирование организационной структуры	<ul style="list-style-type: none"> <li>• формализация стратегии и контроль ее достижения</li> <li>• моделирование и оптимизация бизнес-процессов</li> </ul>	
3	Формирование регламентирующей документации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проектирование организационной структуры и штатного расписания</li> <li>• регламентация деятельности</li> <li>• обеспечение удобного доступа сотрудников к базе знаний компании</li> <li>• внедрение системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO.</li> </ul> <p>Контент-анализ программного обеспечения для моделирования бизнес-процессов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BS,</li> <li>• Aris,</li> </ul> <p>«Менеджер процессов» компании 1С»,</p>	
4	Разработка ССП и контроль выполнения стратегии с применением Business Studio	<p><b>Задание 2.</b> Прохождение дистанционного обучения по курсу «Информационные технологии в управлении».</p> <p><a href="http://www.intuit.ru/studies/courses/1055/271/info">http://www.intuit.ru/studies/courses/1055/271/info</a></p> <p>Анализ виде-ресурсов. Создание аннотированного каталога Интернет-ресурсов по теме</p>	Сертификат, подтверждающий прохождение дистанционного курса Публикация в сообществе «ИТ в экономике, управлении, сервисе» <a href="https://plus.google.com/communities/113198597178251052982">https://plus.google.com/communities/113198597178251052982</a>
5	Контроль за показателями и целями	Создание инфографики с анализом показателей	Презентация-инструкция по использованию

### 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, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л1.1	Байдаков А.Н., Звягинцева О.С., Назаренко А.В. и др.	Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие : [16+] / Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра менеджмента. URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=484916">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=484916</a>	Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. – 179 с. : ил.
Л1.2	Мамонова В.Г.	Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / В.Г. Мамонова, Н.Д. Ганелина, Н.В. Мамонова ; Новосибирский государственный технический университет. URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228975">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=228975</a>	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. – 43 с.
Л1.3	Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. и др.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ». - Библиогр.: с. 119-120.; URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037</a>	Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2017. - 138 с.

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л2.1	Бабич В.Н.	Инновационная модель бизнес-процесса : учебное пособие / В.Н. Бабич, А.Г. Кремлёв ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б. Н. Ельцина. - - Библиогр. в кн. URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=275629">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=275629</a>	Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2014. - 185 с.
Л2.2	Бараксанов Д.Н.	Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / Д.Н. Бараксанов, Ю.П. Ехлаков ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР), Факультет дистанционного обучения. - Библиогр.: с. 134-136.; URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480595">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480595</a>	Томск : ТУСУР, 2015. - 144 с.
Л2.3	Ипатова Э.Р.	Методологии и технологии системного проектирования информационных систем : учебник / Э.Р. Ипатова, Ю.В. Ипатов. - 2-е изд., стер - (Информационные технологии). - Библиогр.: с. 95-96. URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=79551">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=79551</a>	Москва : Издательство «Флинта», 2016. - 257 с.
Л2.4	Семиглазов В.А.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Библиогр. в кн. ; URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480954">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480954</a>	Томск : ТУСУР, 2016. - 164 с.
Л2.5	Пипко Е.Г..	СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА [Электронный ресурс] / Е.Г. Пипко // Российское предпринимательство .— 2010 .— №21 .— С. 43-46 <a href="https://lib.rucont.ru/efd/540862">https://lib.rucont.ru/efd/540862</a>	Российское предпринимательство .— 2010 .— №21 .— С. 43-46



### 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) (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Teams, OneDrive, Yammer, Stream, SharePoint Online).
- Microsoft Windows 10 Education
- XnView
- Архиватор 7-Zip

### 6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- ЭБС «Руконт»
- 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: 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.
7.2	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения лекционных занятий, 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).

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксируются 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 удастся 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.

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Бизнес-процессы предприятия информационного сервиса»

Курс 4 Семестр 7

Вид контроля		Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
<b>Наименование раздела: «Проектирование системы управления предприятием»</b>			
Текущий контроль по разделу 1:			
1	Аудиторная работа	10	20
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	3	5
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	3	5
Контрольное мероприятие по разделу 1		4	10
Промежуточный контроль по разделу 1		<b>20</b>	<b>40</b>
<b>Наименование раздела: «Разработка сбалансированной системы показателей»</b>			
Текущий контроль по разделу 2:			
1	Аудиторная работа	5	10
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	5	10
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	5	10
Контрольное мероприятие по разделу 2		11	30
Промежуточный контроль по разделу 2		<b>26</b>	<b>60</b>
Итоговый контроль по дисциплине		56	100

Вид контроля	Примеры заданий, критерии оценки и количество баллов	Темы для изучения и образовательные результаты
<b>Текущий контроль по разделу «Проектирование системы управления предприятием»</b>		
1.	<p><b>Аудиторная работа (20 баллов)</b></p> <p><b>Задание 1 (4 балла)</b> Знакомство с системой BusinessStudio: создание рабочей базы, запуск программы, знакомство с интерфейсом, обзор среды моделирования.</p> <p><b>Критерии оценивания (4*1 балл):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>база создана, программа запущена, изучены основные элементы бизнес-архитектуры компании, последовательность разработки бизнес-архитектуры компании;</li> <li>изучены принципы формирования системы целей и показателей;</li> <li>принципы моделирования процессов и их декомпозиции (разбиения);</li> <li>выделение бизнес-процессов верхнего уровня с помощью объектов управления.</li> </ul> <p><b>Каждое требование оценивается по шкале:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 балл - задание выполнено правильно полностью и самостоятельно;</li> <li>0,5 – задание выполнено при помощи педагога;</li> <li>0 баллов - задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками</li> </ul> <p><b>Задание 2 (4 балла).</b> Разработка стратегической карты «Цели проектирования и развития информационной среды предприятия сервиса».</p> <p><b>Критерии оценивания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>сформировано дерево целей, показатели достижения целей - <b>2 балла</b>;</li> <li>цели и показатели добавлены на диаграмму стратегической карты, смоделированы причинно-следственные связи между целями, построена стратегическая карта – <b>2 балла</b>.</li> </ul> <p><b>Задание 3 (4 балла).</b> Разработать организационную структуру компании (в том числе подразделения, занимающегося проектированием информационной среды предприятия сервиса).</p> <p><b>Критерии оценивания</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>в Навигаторе представлена иерархическая организационная структура компании -<b>2 балла</b>;</li> <li>построена организационная диаграмма в виде схемы -<b>2 балла</b>;</li> </ul> <p><b>Задание 4 (4 балла)</b> Разработка иерархической структуры бизнес-процесса «Проектирование информационной среды предприятия сервиса» (или деятельности, заключающейся в проектировании информационной среды). Определение границ бизнес-процесса (или деятельности), разработка контекстной диаграммы А-0, определение технологии осуществления этой деятельности, а именно - разбиение деятельности (всего бизнес-процесса) на</p>	<p><b>Тема 1.</b> Моделирование бизнес-процессов</p> <p>Образовательные результаты:</p> <p>Знает: структуру организации, зоны ответственности и функции подразделений; «Процесс» и «Процедура» для представления алгоритма (сценария) выполнения процесса, задания причинно-следственные связей и временной последовательности выполнения действий процесса.</p> <p>Умеет: моделировать (описывать) бизнес-процессы; выделять параметры и формировать списки процессов в системе BusinessStudio.</p> <p>Владеет: технологией применения BusinessStudio при разработке сбалансированной системы показателей; навыками сбора значений показателей в BusinessStudio, через Кокпит и через Портал; навыками анализа данных в BusinessStudio, в Кокпите, в Портале; навыками составления отчетов; навыками оптимизации информационных процессов с помощью программной системы BusinessStudio.</p> <p><b>Тема 2.</b> Проектирование организационной структуры</p> <p>Образовательные результаты:</p> <p>Знает: структуру организации, зоны ответственности и функции подразделений; «Процесс» и «Процедура» для представления алгоритма (сценария) выполнения процесса, задания причинно-следственные связей и временной последовательности выполнения действий процесса.</p> <p>Умеет: моделировать (описывать) бизнес-процессы; выделять параметры и формировать списки процессов в системе BusinessStudio.</p> <p>Владеет: технологией применения BusinessStudio при разработке сбалансированной системы показателей; навыками сбора значений показателей в BusinessStudio, через Кокпит и через Портал; навыками анализа данных в BusinessStudio, в Кокпите, в Портале; навыками</p>

		<p>поддеятельность (подпроцессы); структурирование деятельности в виде бизнес-процессов с применением методологии структурного анализа и проектирования, нотации моделирования IDEF0 и соблюдением правил моделирования).</p> <p><b>Критерии оценивания (4*1 балл)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>определены границы процесса, состав процесса, изображена контекстная диаграмма А-0, с помощью входов и выходов определены границы бизнес-процесса «Проектирование информационной среды предприятия сервиса» ;</li> <li>процесс декомпозирован (разбит) на основные подпроцессы, выстроенные в порядке приоритетности осуществления деятельности по проектированию;</li> <li>выделенные процессы описаны с соблюдением правил нотации IDEF0.</li> </ul>	<p>составления отчетов; навыками оптимизации информационных процессов с помощью программной системы BusinessStudio.</p>
		<p><b>Задание 5 (4 балла)</b> Исследование, изучение, анализ выбранного предприятия сервиса. Выделение основных видов деятельности, которой необходимо управлять на предприятии сервиса. Разработка иерархической структуры бизнес-процессов, протекающих на предприятии сервиса с целью понимания того, какая информационная среда будет требоваться данному предприятию и для последующей разработки технического задания на проектирование этой информационной среды».</p> <p><b>Критерии оценивания (4*1 балл)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>выделены основные виды деятельности предприятия сервиса;</li> <li>виды деятельности структурированы в виде бизнес-процессов, протекающих на предприятии;</li> <li>показаны основные потоки движения информации, ресурсов между бизнес-процессами;</li> <li>соблюдены правила моделирования.</li> </ul>	
2.	<p><b>Сам. раб (обяз.) (5 баллов)</b></p>	<p>Изучение тезауруса системы Business Studio <a href="http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/terms/terms">http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/terms/terms</a> (2 балла)</p> <p>Изучение интерфейса системы на основе Руководства пользователя Business Studio</p> <p>Уверенная работа с программой Business Studio. Понимание возможностей основных элементов интерфейса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Главное окно</li> <li>Типы параметров и поля ввода их значений</li> <li>Работа в окне свойств объекта</li> </ul>	<p><b>Тема 1. Моделирование бизнес-процессов</b></p> <p>Образовательные результаты:</p> <p>Знает: структуру организации, зоны ответственности и функции подразделений; «Процесс» и «Процедура» для представления алгоритма (сценария) выполнения процесса, задания причинно-следственные связи и временной последовательности выполнения действий процесса.</p> <p>Умеет: моделировать (описывать) бизнес-процессы; выделять параметры и формировать списки процессов в системе BusinessStudio.</p> <p>Владеет: технологией применения BusinessStudio при разработке сбалансированной системы показателей; навыками сбора значений показателей в BusinessStudio, через Кокпит и через Портал; навыками</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Справочники</li> <li>• Заполнение списков и полей ввода перетаскиванием объектов</li> <li>• Навигатор</li> <li>• Подсказки с описанием параметров и действий гиперссылок</li> <li>• Окно диаграммы</li> <li>• Стили диаграмм</li> </ul> <p><a href="http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/manual/manual">http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/current/doku.php/ru/manual/manual</a> (2 балла)</p>	<p>анализа данных в BusinessStudio, в Кокпите, в Портале; навыками составления отчетов; навыками оптимизации информационных процессов с помощью программной системы BusinessStudio.</p>
		<p>На материале известного Вам предприятия сервиса проиллюстрировать особенности бизнес процессов.                  Написать развернутые ответы на вопросы в виде эссе:                  1. Что такое бизнес-процесс?                  2. Перечислите основные цели бизнес-процессов.                  3. Определите:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• владельца процесса;</li> <li>• входы бизнес-процесса (ресурсы материальные, информационные);</li> <li>• выходы бизнес-процесса (объекты материальные или информационные) деятельности, являющиеся результатом выполнения бизнес-процесса)</li> <li>• исполнитель процесса;</li> <li>• механизмы бизнес-процесса (в IDEF0);</li> <li>• продуктовый портфель;</li> <li>• управляющие воздействия, регламентирующие выполнение процесса</li> </ul> <p>Разработка индивидуального проекта</p>	<p>Проектирование организационной структуры</p> <p>Образовательные результаты:                  Знает: структуру организации, зоны ответственности и функции подразделений; «Процесс» и «Процедура» для представления алгоритма (сценария) выполнения процесса, задания причинно-следственные связей и временной последовательности выполнения действий процесса.                  Умеет: моделировать (описывать) бизнес-процессы; выделять параметры и формировать списки процессов в системе BusinessStudio.                  Владеет: технологией применения BusinessStudio при разработке сбалансированной системы показателей; навыками сбора значений показателей в BusinessStudio, через Кокпит и через Портал; навыками анализа данных в BusinessStudio, в Кокпите, в Портале; навыками составления отчетов; навыками оптимизации информационных процессов с помощью программной системы BusinessStudio.</p>
3.	<b>Сам. раб. (на выбор) (5 баллов)</b>	<p>Контент-анализ программного обеспечения для моделирования бизнес-процессов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BS,</li> <li>• Aris,</li> <li>• «Менеджер процессов» компании IC»,</li> </ul> <p><b>Презентация-инструкция по использованию сервиса</b>                  Критерии оценивания (5 б.) на примере презентации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сформулирована ключевая идея и дидактический потенциал использования сервиса;</li> <li>• представленные в презентации рекомендации соответствуют алгоритму применения сервиса;</li> <li>• раскрыты основные возможности сервиса;</li> <li>• текст лаконичен, "дозирован" по объему и емко по содержанию;</li> <li>• выдержана структура презентации, стиль соответствует алгоритму</li> </ul>	<p>Моделирование бизнес-процессов                  Проектирование организационной структуры                  Формирование регламентирующей документации</p> <p>Образовательные результаты:                  Знает: основные бизнес-процессы предприятия информационного сервиса, включая взаимодействие с клиентами; возможности средств информационно-коммуникационных технологий для визуализации бизнес-процессов.                  Умеет: описывать бизнес-процессы, осуществлять связывание процессов, включая процессы по работе с клиентами; определять ключевые показатели эффективности бизнес-процессов взаимодействия с клиентами.                  Владеет: навыками составления регламентирующей документации по основным бизнес-процессам, включая взаимодействие с клиентами.</p>

	<p>работы с сервисом;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выбраны достоверные источники информации, есть ссылки на источники.</li> </ul> <p>Презентация-инструкция основных возможностей системы BPwin          Сертификат по курсу          «Проектирование информационных систем»  <a href="https://www.intuit.ru/studies/professional_skill_improvements/1901/courses/55/info">https://www.intuit.ru/studies/professional_skill_improvements/1901/courses/55/info</a>          Моделирование бизнес-процессов средствами BPwin.          Case-средства для моделирования деловых процессов. Инструментальная среда BPwin. Принципы построения модели IDEF0: контекстная диаграмма, субъект моделирования, цель и точка зрения. Диаграммы IDEF0: контекстная диаграмма, диаграммы декомпозиции, диаграммы дерева узлов, диаграммы только для экспозиции (FEO). Работы (Activity). Стрелки (Arrow). Туннелирование стрелок. Нумерация работ и диаграмм. Каркас диаграммы. Слияние и расщепление моделей. Создание отчетов.  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=MvOxIktXgU4">https://www.youtube.com/watch?v=MvOxIktXgU4</a></p> <p><b>Инструкция по использованию сервиса</b>          Критерии оценивания (5 б.) на примере презентации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сформулирована ключевая идея и дидактический потенциал использования сервиса;</li> <li>• представленные в презентации рекомендации соответствуют алгоритму применения сервиса;</li> <li>• раскрыты основные возможности сервиса;</li> <li>• текст лаконичен, "дозирован" по объему и емко по содержанию;</li> <li>• выдержана структура презентации, стиль соответствует алгоритму работы с сервисом;</li> <li>• выбраны достоверные источники информации, есть ссылки на источники.</li> </ul>	
<p><b>Контрольное мероприятие по 1-ому разделу (10 баллов)</b></p>	<p><b>Задание:</b> Дайте письменные, развернутые ответы по темам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Тема 1.</b> Моделирование бизнес-процессов</li> </ul> <p>• Проиллюстрируйте ваши ответы практическими примерами; схематично изобразите состав и структура информационной среды предприятия сервиса.</p> <p><b>Критерии оценивания:</b>          Письменная работа в электронном документе, максимальный объем 5 страниц.</p>	<p>Образовательные результаты:</p> <p>Знает: основные бизнес-процессы предприятия информационного сервиса, включая взаимодействие с клиентами; возможности средств информационно-коммуникационных технологий для визуализации бизнес-процессов.</p> <p>Умеет: описывать бизнес-процессы, осуществлять связывание процессов, включая процессы по работе с клиентами; определять ключевые показатели эффективности бизнес-процессов взаимодействия с клиентами.</p> <p>Владеет: навыками составления регламентирующей документации по основным бизнес-процессам, включая взаимодействие с клиентами.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Приведены ответы и раскрыта терминология всех тем задания <b>-10 баллов</b></li> <li>• Приведены практические примеры из хозяйственной практики любого предприятия <b>-5 баллов</b></li> <li>• Для структурирования информации в работе использованы схемы и/или таблицы <b>-5 баллов</b></li> </ul>		
<b>Текущий контроль по разделу «Разработка сбалансированной системы показателей» (70 баллов)</b>			
<b>1</b>	<b>Аудиторная работа (10 баллов)</b>	<p><b>Лабораторная работа.</b> Моделирование стратегических целей. Создание стратегической карты. Добавление целей на диаграмму стратегической карты. Моделирование причинно-следственных связей между целями.</p> <p><b>В Окне свойств</b> цели параметры представлены на следующих вкладках:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• вкладка <b>Основные</b> - вкладка содержит основные параметры цели 1 б.;</li> <li>• вкладка <b>Ответственные</b> - на этой вкладке указаны ответственные за достижение цели и за контроль ее достижения – 2 б.;</li> <li>• вкладка <b>Значения</b> - после указания показателей, измеряющих достижение данной цели, и заполнения их значений, на этой вкладке отображаются автоматически рассчитываемые значения оценок достижения цели за рабочий период – 2 б.</li> </ul> <p><b>Лабораторная работа.</b> Моделирование показателей. Описание целей при помощи показателей. Оценка процессов при помощи показателей. Описание мероприятий</p> <p>Сбор значений показателей в Business Studio. Анализ данных в Business Studio.</p> <p>Параметры показателей расположены на вкладках Окна свойств показателей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вкладка <b>Основные</b>. Параметры этой вкладки описывают основные свойства показателей 1 б.</li> <li>• Вкладка <b>Ответственные</b>. На этой вкладке указаны ответственные за планирование, достижение и контроль показателя – 2 б.</li> <li>• Вкладка <b>Значения</b>. На этой вкладке пользователь видит настройки индикаторной линейки и значения показателя за те периоды показателя, которые попадают в рабочий период, указанный в параметре "Рабочий период" в <b>Настройках пользователя (Главное меню → Главная → Настройки пользователя → вкладка Дополнительно)</b> или в статусной строке Business Studio – 2 б.</li> </ul>	<p><b>Тема 4.</b> Разработка ССП и контроль выполнения стратегии с применением Business Studio</p> <p>Образовательные результаты:</p> <p>Знает: основные бизнес-процессы предприятия информационного сервиса, включая взаимодействие с клиентами; возможности средств информационно-коммуникационных технологий для визуализации бизнес-процессов.</p> <p>Умеет: описывать бизнес-процессы, осуществлять связывание процессов, включая процессы по работе с клиентами; определять ключевые показатели эффективности бизнес-процессов взаимодействия с клиентами.</p> <p>Владеет: навыками составления регламентирующей документации по основным бизнес-процессам, включая взаимодействие с клиентами.</p>
<b>2</b>	<b>Самост. раб (обяз.) (10 баллов)</b>	<p>Используя специальное программное средство (программное обеспечение) для моделирования спроектировать информационную среду предприятия</p>	<p>Разработка ССП и контроль выполнения стратегии с применением Business Studio</p>

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»  
 Рабочая программа дисциплины «Бизнес-процессы предприятия информационного сервиса»

		<p>сервиса.                  Разработать цели и показатели измерения целей проектирования и развития информационной среды предприятия сервиса и формализовать их на стратегической карте.                  Разработать организационную структуру проектируемого предприятия сервиса.                  Структурировать основные бизнес-процессы предприятия сервиса с соблюдением правил моделирования в нотации IDEF0 с целью разработки ТЗ на проектирование информационной среды предприятия.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стратегическая карта с целями и показателями (схема) (4 балла);</li> <li>• Иерархическая организационная структура выбранного предприятия сервиса (схема организационной структуры в виде иерархических блоков) (3 балла);</li> <li>• Схемы бизнес-процессов выбранного предприятия сервиса (схемы в нотации IDEF0) (3 балла)</li> </ul>	<p>Контроль за показателями и целями</p> <p>Образовательные результаты:                  Знает: основные бизнес-процессы предприятия информационного сервиса, включая взаимодействие с клиентами; возможности средств информационно-коммуникационных технологий для визуализации бизнес-процессов.                  Умеет: описывать бизнес-процессы, осуществлять связывание процессов, включая процессы по работе с клиентами; определять ключевые показатели эффективности бизнес-процессов взаимодействия с клиентами.                  Владеет: навыками составления регламентирующей документации по основным бизнес-процессам, включая взаимодействие с клиентами.</p>
3	Сам. раб. (на выбор) (10 баллов)	<p><b>Задание 2.</b> Прохождение дистанционного обучения по курсу «Информационные технологии в управлении». <a href="http://www.intuit.ru/studies/courses/1055/271/info">http://www.intuit.ru/studies/courses/1055/271/info</a>                  Сертификат, подтверждающий прохождение дистанционного курса  <b>Критерий – 10 баллов</b></p> <hr/> <p>Публикация в сообществе «ИТ в экономике, управлении, сервисе» <a href="https://plus.google.com/communities/113198597178251052982">https://plus.google.com/communities/113198597178251052982</a>                  Анализ видеоресурсов. Создание аннотированного каталога Интернет-ресурсов по теме</p> <p><b>Анализ Интернет-ресурсов. Создание аннотированного каталога:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• лицензионного программного обеспечения и социальных сервисов;</li> <li>• Интернет-ресурсов учебного назначения;</li> <li>• Интернет-ресурсы методического назначения.</li> </ul> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в каталоге введены тематические рубрики; структура каталога обеспечивает его прозрачность;</li> <li>• умение выявить общее и частное, располагать ресурсы в определенной логике (по степени охвата предметного поля, логике исследования проблемы или изучения темы...);</li> <li>• в предлагаемых источниках содержится информация по ключевым понятиям темы (проблемы исследования);</li> <li>• ресурсы содержат материалы, доступные по восприятию для целевой аудитории и соответствуют профессиональной сфере деятельности;</li> <li>• каталог в целом содержит счерпывающую информацию по проблеме</li> </ul>	<p>Разработка ССП и контроль выполнения стратегии с применением Business Studio</p> <p>Контроль за показателями и целями</p> <p>Образовательные результаты:                  Знает: основные бизнес-процессы предприятия информационного сервиса, включая взаимодействие с клиентами; возможности средств информационно-коммуникационных технологий для визуализации бизнес-процессов.                  Умеет: описывать бизнес-процессы, осуществлять связывание процессов, включая процессы по работе с клиентами; определять ключевые показатели эффективности бизнес-процессов взаимодействия с клиентами.                  Владеет: навыками составления регламентирующей документации по основным бизнес-процессам, включая взаимодействие с клиентами.</p>



		<p>исследования;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ресурсы содержат информацию различного вида (схемы, таблицы, графики, картинки, видео, тесты и др.).</li> </ul> <p>Создание инфографики с анализом показателей.          Индивидуальная проектировочная деятельность творческого характера по созданию инфографики (каждый по 2 балла):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Информационная емкость – характеристика инфографики, определяющая количество передаваемой информации посредством выбранных знаковых форм;</li> <li>Семиотическая прозрачность – характеристика продукта, определяющая результативность процесса интерпретации передаваемого смысла (насколько он понятен!);</li> <li>Семиотическая (знаковая) достаточность – верхняя граница оценки достоверности передачи смысла за счет выбора соответствующих знаковых систем (превышение этой границы приводит к избыточности передачи смысла, перегруженности информационного ресурса, рассеиванию внимания интерпретатора);</li> <li>Семиотическая (знаковая) необходимость – нижняя граница оценки достоверности передачи смысла за счет выбора соответствующих семиотических (знаковых) систем (значение ниже этой характеристики приводит к искажению смысла, недостоверности передачи информации);</li> <li>Семиотическая адекватность – соответствие выбранной знаковой системы (кода) передаваемому смыслу и получателю информации;</li> <li>Семиотическая выразительность – характеристика информационного объекта, отражающая адекватность вербальных и невербальных средств выражения значения передаваемому смыслу.</li> </ul>	
<p><b>Контрольное мероприятие по 2-ому модулю (30 баллов)</b></p>		<p><b>Задание.</b>          Используя специальное программное средство (программное обеспечение) для моделирования спроектировать информационную среду предприятия сервиса.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Разработать цели и показатели измерения целей проектирования и развития информационной среды предприятия сервиса и формализовать их на стратегической карте.</li> <li>Разработать организационную структуру проектируемого предприятия сервиса.</li> </ul> <p>Структурировать основные бизнес-процессы предприятия сервиса с соблюдением правил моделирования в нотации IDEF0 с целью разработки ТЗ на проектирование информационной среды предприятия.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Разработать ТЗ на проектирование информационной среды предприятия сервиса с учетом протекающих на выбранном предприятии</li> </ul>	<p>Образовательные результаты:          Знает: основные бизнес-процессы предприятия информационного сервиса, включая взаимодействие с клиентами; возможности средств информационно-коммуникационных технологий для визуализации бизнес-процессов.          Умеет: описывать бизнес-процессы, осуществлять связывание процессов, включая процессы по работе с клиентами; определять ключевые показатели эффективности бизнес-процессов взаимодействия с клиентами.          Владеет: навыками составления регламентирующей документации по основным бизнес-процессам, включая взаимодействие с клиентами.</p>

	<p>сервиса бизнес-процессов.</p> <p><b>Критерии оценивания (5 критериев оценивается по 6 баллов, разработка ТЗ оценивается в 10 баллов)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• сформировано дерево целей; - <b>6 баллов</b></li><li>• сформированы показатели достижения целей; - <b>6 баллов</b></li><li>• разработана стратегическая карта; - <b>6 баллов</b></li><li>• разработана организационная структура; - <b>6 баллов</b></li><li>• выделены основные виды деятельности предприятия сервиса и структурированы в виде бизнес-процессов; - <b>6 баллов</b></li><li>• разработано ТЗ на проектирование информационной среды предприятия сервиса. - <b>10 баллов</b></li></ul> <p><b>Каждое требование оценивается по шкале: (5 критериев оценивается по 6 баллов, разработка ТЗ оценивается в 10 баллов)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Задание выполнено полностью правильно – <b>5 баллов/10 баллов</b></li><li>• Задание выполнено с недочетами – <b>2-4 балла/2-9 баллов</b></li><li>• Задание не выполнено или выполнено с существенными ошибками – <b>0-1 балл</b></li></ul>	
--	--	--