

Документ подписан электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 21.06.2021

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-621Сз(4гбм)  
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108  
в том числе: Виды контроля в семестрах:  
экзамен 8

аудиторные занятия 14  
самостоятельная работа 85  
часы на контроль 9

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	8(4.2)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Вид занятий				
Лекции	6	6	6	6
Практические	8	8	8	8
В том числе инт.	4	4	4	4
Итого ауд.	14	14	14	14
Контактная работа	14	14	14	14
Сам. работа	85	85	85	85
Часы на контроль	9	9	9	9
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. Утвержден 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 31.08.2020 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Информационно-коммуникационных технологий в образовании**

Протокол от 25.08.2020 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: Б.В.ДВ

#### 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:

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/	8	1	0
1.2	Моделирование бизнес-процессов /Пр/	8	1	0
1.3	Моделирование бизнес-процессов /Ср/	8	12	0
1.4	Проектирование организационной структуры /Лек/	8	2	2
1.5	Проектирование организационной структуры /Пр/	8	2	0
1.6	Проектирование организационной структуры /Ср/	8	16	0
1.7	Формирование регламентирующей документации /Лек/	8	1	0
1.8	Формирование регламентирующей документации /Пр/	8	1	0
1.9	Формирование регламентирующей документации /Ср/	8	12	0
	<b>Раздел 2. Разработка сбалансированной системы показателей</b>	8		
2.1	Разработка ССП и контроль выполнения стратегии с применением	8	1	0

	Business Studio /Лек/			
2.2	Разработка ССП и контроль выполнения стратегии с применением Business Studio /Пр/	8	2	2
2.3	Разработка ССП и контроль выполнения стратегии с применением Business Studio /Ср/	8	25	0
2.4	Контроль за показателями и целями /Лек/	8	1	0
2.5	Контроль за показателями и целями /Пр/	8	2	0
2.6	Контроль за показателями и целями /Ср/	8	20	0
	Экзамен /Экз/	8	9	0

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

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

8 семестр, 3 лекции, 4 практических занятия

#### Раздел 1. Проектирование системы управления предприятием

Лекция № 1 (1 час)

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>  
 Практическое занятие № 1 (1 час)  
 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-следственные 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>  
 Лекция № 1-2 (2 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)  
 Практическое занятие № 1-2 (2 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 № 2 (1 час)

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>

Практическое занятие № 2 (1 час)

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 № 3 (1 час)

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)

Практическое занятие № 3 (2 часа)

Разработка ССП и контроль выполнения стратегии с применением Business Studio

- 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=ODvB3UAKpyk>

Лекция № 3 (1 час)

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>

Практическое занятие № 4 (2 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=AkA1EMnWQ1E>
- 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	<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></p> <p>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></p>	<p>Ответ на тест</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> <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	<p>На материале известного Вам предприятия сервиса проиллюстрировать особенности бизнес-процессов.</p> <p>Написать развернутые ответы на вопросы в виде эссе:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Что такое бизнес-процесс?</li> <li>Перечислите основные цели бизнес-процессов.</li> <li>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> <li>управляющие воздействия,</li> </ul> </li> </ol>	<p>Эссе + информационная карта</p>

		регламентирующие выполнение процесса. Разработка индивидуального проекта	Индивидуальный проект
3	Формирование регламентирующей документации	Используя специальное программное средство (программное обеспечение) для моделирования спроектировать информационную среду предприятия 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. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=AkA1EMnWQ1E">https://www.youtube.com/watch?v=AkA1EMnWQ1E</a>	<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	Разработать систему сбалансированных показателей и ТЗ на проектирование информационной среды предприятия сервиса с учетом протекающих на выбранном предприятии сервиса бизнес-процессов. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=rzIjka58hUs">https://www.youtube.com/watch?v=rzIjka58hUs</a>	<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	Составить графики динамики контроля за показателями. Система Сбалансированных Показателей и KPI <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ONJV9V9CCk8">https://www.youtube.com/watch?v=ONJV9V9CCk8</a>	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> Контент-анализ программного обеспечения для моделирования бизнес-процессов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• BS,</li> <li>• Aris,</li> </ul> «Менеджер процессов» компании 1С»,	
4	Разработка ССП и контроль выполнения стратегии с применением Business Studio	<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> Анализ виде-ресурсов. Создание аннотированного каталога Интернет-ресурсов по теме	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 8

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), разработкой контекстной диаграммы А-0, определение технологии осуществления этой деятельности, а именно - разбиение деятельности (всего</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>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).</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.	Сам. раб (обяз.) (5 баллов)	<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.</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 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 разделу (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 сервиса бизнес-процессов.</li> </ul>	<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>

	<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>	
--	---	--