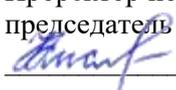


УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УМР и КО,
 председатель УМС СГСПУ

 Н.Н. Кислова

Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-620Сз(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 | Виды контроля в семестрах: |
| в том числе: | | зачет с оценкой 8 |
| аудиторные занятия | 12 | |
| самостоятельная работа | 92 | |
| часы на контроль | 4 | |

Распределение часов дисциплины по семестрам

| Семестр(Курс.Номер семестра на курсе) | 8(4.2) | | Итого | |
|---------------------------------------|--------|-----|-------|-----|
| | УП | РПД | УП | РПД |
| Вид занятий | | | | |
| Лекции | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Практические | 8 | 8 | 8 | 8 |
| В том числе инт. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Итого ауд. | 12 | 12 | 12 | 12 |
| Контактная работа | 12 | 12 | 12 | 12 |
| Сам. работа | 92 | 92 | 92 | 92 |
| Часы на контроль | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Итого | 108 | 108 | 108 | 108 |

Программу составил(и):

Дудников Валерий Владимирович

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

Рейнжиниринг бизнес-процессов в сервисе

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

Управления, сервисных технологий и экономического образования

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 Л.И. Фишман

Начальник УОП



Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.

Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.

Область профессиональной деятельности:

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

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале:

Методы принятия решений

Статистика

Основы менеджмента в сервисе

Сервисная деятельность

Основы управления качеством

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

Управление проектами

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

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

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски

Умеет: находить оптимальные варианты управления материальными, информационными и финансовыми потоками предприятия; ставить и решать задачи повышения конкурентоспособности предприятия на базе логистической оптимизации управления потоками сервисной организации.

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений

Знает: понятие «логистическая система», особенности построения логистической системы предприятия сферы услуг; функции, задачи и принципы логистики; функциональные области логистики.

Умеет: составлять схему логистической системы организации сферы услуг.

Владеет: технологией проектирования логистической системы организации сферы услуг.

УК-2.3 Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время

Знает: теоретические и практические основы закупочной, сбытовой, транспортной, складской логистики.

Умеет: решать задачи по выбору поставщика методом балльных оценок; рассчитывать равномерность и ритмичность поставок; определять оптимальное месторасположение распределительного центра; решать задачи по определению типа транспортного средства и выбора оптимального маршрута доставки; определять целесообразность создания спекулятивного запаса, рассчитывать параметры систем управления запасами; решать задачи по выбору формы складирования и определению складских площадей.

ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)

ПК-2.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции

Знает: сущность логистики сервисного обслуживания; зависимость затрат сервиса от уровня обслуживания; теоретические и практические аспекты управления цепями поставок.

Умеет: формулировать критерии качества логистического обслуживания, в том числе и постпродажного обслуживания.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр | Часов | Интеракт. |
|-------------|---|---------|-------|-----------|
| | Раздел 1. Основы реинжиниринга бизнес-процессов | | | |
| 1.1 | Понятие и структура бизнес-процессов. Принципы реинжиниринга бизнес-процессов /Лек/ | 8 | 1 | 0 |
| 1.2 | Понятие и структура бизнес-процессов. Принципы реинжиниринга бизнес-процессов /Пр/ | 8 | 1 | 0 |
| 1.3 | Понятие и структура бизнес-процессов /Ср/ | 8 | 8 | 0 |
| 1.4 | Принципы реинжиниринга бизнес-процессов /Ср/ | 8 | 8 | 0 |
| 1.5 | Технология реинжиниринга бизнес-процессов. Создание карты процесса /Лек/ | 8 | 1 | 0 |

| | | | | |
|--|--|---|----|---|
| 1.6 | Технология реинжиниринга бизнес-процессов /Пр/ | 8 | 1 | 1 |
| 1.7 | Технология реинжиниринга бизнес-процессов /Ср/ | 8 | 10 | 0 |
| 1.8 | Создание карты процесса /Пр/ | 8 | 1 | 0 |
| 1.9 | Создание карты процесса /Ср/ | 8 | 10 | 0 |
| Раздел 2. Моделирование и анализ бизнес-процессов | | | | |
| 2.1 | Методологии моделирования бизнес-процессов. Структура и содержание этапов разработки модели /Лек/ | 8 | 1 | 0 |
| 2.2 | Методологии моделирования бизнес-процессов /Пр/ | 8 | 1 | 0 |
| 2.3 | Методологии моделирования бизнес-процессов /Ср/ | 8 | 8 | 0 |
| 2.4 | Структура и содержание этапов разработки модели /Пр/ | 8 | 1 | 0 |
| 2.5 | Структура и содержание этапов разработки модели /Ср/ | 8 | 8 | 0 |
| 2.6 | ABC - Стоимостной анализ функций. ТВС Временной анализ функций. Имитационное моделирование процессов /Лек/ | 8 | 1 | 1 |
| 2.7 | ABC - Стоимостной анализ функций. ТВС Временной анализ функций /Пр/ | 8 | 1 | 1 |
| 2.8 | ABC - Стоимостной анализ функций. ТВС Временной анализ функций /Ср/ | 8 | 18 | 0 |
| 2.9 | Имитационное моделирование процессов /Пр/ | 8 | 2 | 1 |
| 2.10 | Имитационное моделирование процессов /Ср/ | 8 | 22 | 0 |
| | Зачет с оценкой /ЗачетСОц/ | 8 | 4 | 0 |

5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

8 семестр, 2 лекции, 4 практических занятия

Раздел 1. Основы реинжиниринга бизнес-процессов

Лекция № 1 (1 час)

Понятие и структура бизнес-процессов. Принципы реинжиниринга бизнес-процессов

Вопросы и задания:

- 1) Экономические предпосылки возникновения реинжиниринга бизнес-процессов (РБП).
- 2) Способы внедрения РБП.
- 3) Основные проблемы функционального подхода в управлении.
- 4) Процессный подход в управлении.
- 5) Сущность, цели и задачи РБП.
- 6) Бизнес-процесс: основные понятия, сущность.
- 7) Классификация бизнес-процессов в организации.
- 8) Правила выделения процессов в организации.
- 9) Основные принципы и их применение.
- 10) Методы усовершенствования процессов.
- 11) Анализ методом пяти вопросов.
- 12) Анализ добавленной стоимости.
- 13) Анализ длительности цикла.

Практическое занятие № 1 (1 час)

Понятие и структура бизнес-процессов . Принципы реинжиниринга бизнес-процессов

Вопросы и задания:

- 1) Сущность, цели и задачи РБП.
- 2) Бизнес-процесс: основные понятия, сущность.
- 3) Классификация бизнес-процессов в организации.
- 4) Правила выделения процессов в организации.
- 5) Задание: На примере конкретно организации провести классификацию процессов. Провести выделение процессов.
- 6) Основные принципы и их применение.
- 7) Методы усовершенствования процессов.
- 8) Анализ методом пяти вопросов.
- 9) Анализ добавленной стоимости.
- 10) Анализ длительности цикла.
- 11) Задание: На примере конкретной организации (отдела) провести усовершенствование бизнес-процессов методом пяти вопросов.

Лекция № 1 (1 час)

Технология реинжиниринга бизнес-процессов. Создание карты процесса

Вопросы и задания:

- 1) Формальный аппарат технологии проектирования систем.
- 2) Обоснование выбора методологии моделирования бизнес-процессов.
- 3) Организация РБП.
- 4) Технологическая сеть РБП.
- 5) Компонентная технология РБП с использованием системы управления знаниями.
- 6) Организация работ по РБП.
- 7) Методы и инструментальные средства РБП.

- 8) Структурный анализ процессов.
- 9) Схема внешней среды процесса.
- 10) Графики информационных потоков.
- 11) Выделение уровней информационных потоков.
- 12) Рекомендации для использования SPA.
- 13) Схемы алгоритмов.
- 14) Максимизация использования SPA.

Практическое занятие № 1 (1 час)
Технология реинжиниринга бизнес-процессов

Вопросы и задания:

- 1) Обоснование выбора методологии моделирования бизнес-процессов.
- 2) Организация РБП.
- 3) Технологическая сеть РБП.
- 4) Компонентная технология РБП с использованием системы управления знаниями.
- 5) Методы и инструментальные средства РБП.
- 6) Задание: На примере конкретного отдела организации сферы услуг составить технологическую сеть РБП.

Практическое занятие № 2 (1 час)
Создание карты процесса

Вопросы и задания:

- 1) Структурный анализ процессов.
- 2) Схема внешней среды процесса.
- 3) Графики информационных потоков.
- 4) Выделение уровней информационных потоков.
- 5) Задание: На примере конкретной организации (отдела) провести структурный анализ БП.
- 6) Рекомендации для использования SPA.
- 7) Схемы алгоритмов.
- 8) Максимизация использования SPA.
- 9) Задание: На примере конкретного БП организации сферы услуг описать его схему-алгоритм.

Раздел 2. Моделирование и анализ бизнес-процессов

Лекция № 2 (1 час)

Методологии моделирования бизнес-процессов. Структура и содержание этапов разработки модели

Вопросы и задания:

- 1) Методология и принципы РБП.
- 2) Моделирование бизнеса и CASE-технологии.
- 3) Принципы построения, структура и технология использования CASE-средств для анализа бизнес-процессов.
- 4) Стоимостный анализ организации бизнес-процессов.
- 5) Описание важных для организации технологических тенденций.
- 6) Идентификация функциональных требований к стратегии организации.
- 7) Идентификация требований к информационным технологиям с точки зрения обеспечения стратегии организации.

Практическое занятие № 2 (1 час)

Методологии моделирования бизнес-процессов

Вопросы и задания:

- 1) Методология и принципы РБП.
- 2) Моделирование бизнеса и CASE-технологии.
- 3) Принципы построения, структура и технология использования CASE-средств для анализа бизнес-процессов.
- 4) Стоимостный анализ организации бизнес-процессов.
- 5) Задание: На примере конкретного БП провести его стоимостный анализ.

Практическое занятие № 3 (1 час)

Структура и содержание этапов разработки модели бизнес-процессов

Вопросы и задания:

- 1) Описание важных для организации технологических тенденций.
- 2) Идентификация функциональных требований к стратегии организации; идентификация требований к информационным технологиям с точки зрения обеспечения стратегии организации.
- 3) Задание: На примере процесса постпродажного обслуживания клиентов организации сферы услуг описать его содержание.

Лекция № 2 (1 час)

ABC - Стоимостной анализ функций. TBC Временной анализ функций. Имитационное моделирование процессов

Вопросы и задания:

- 1) Сущность стоимостного анализа функций.
- 2) Реализация стоимостного анализа.
- 3) Сущность методологии функционального моделирования бизнес-процессов (SADT – методологии).
- 4) Сущность методов имитационного моделирования бизнес-процессов.
- 5) Общая характеристика имитационного моделирования.
- 6) Определение базовых компонентов.
- 7) Особенности конструирования имитационной модели.

Практические занятия № 3 (1 час)

ABC - Стоимостной анализ функций. ТВС Временной анализ функций

Вопросы и задания:

- 1) Сущность стоимостного анализа функций.
- 2) Реализация стоимостного анализа.
- 3) Задание: На примере конкретной организации провести анализ возможности применения ABC
- 4) Сущность методологии функционального моделирования бизнес-процессов (SADT – методологии).
- 5) Задание: Построить модель SADT на примере конкретного БП организации.

Практическое занятие № 4 (2 часа)

Имитационное моделирование процессов

Вопросы и задания:

- 1) Сущность методов имитационного моделирования бизнес-процессов.
- 2) Общая характеристика имитационного моделирования.
- 3) Задание: Дать описание методов имитационного моделирования бизнес-процессов организации сервиса.
- 4) Определение базовых компонентов.
- 5) Особенности конструирования имитационной модели.
- 6) Задание: На примере организации сервиса определить особенности конструирования имитационной модели.

5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине

| № п/п | Темы дисциплины | Содержание самостоятельной работы | Продукты деятельности |
|-------|--|---|--|
| 1 | Понятие и структура бизнес-процессов | На примере конкретного БП провести анализ длительности цикла | Письменная работа – анализ длительности цикла |
| 2 | Принципы реинжиниринга бизнес-процессов | | |
| 3 | Технология реинжиниринга бизнес-процессов | | |
| 4 | Создание карты процесса | | |
| 5 | Методологии моделирования бизнес-процессов | На примере конкретной организации сферы услуг (на выбор) описать содержание этапов разработки модели бизнес-процессов | Письменная работа – содержание этапов разработки модели бизнес-процессов |
| 6 | Структура и содержание этапов разработки модели | | |
| 7 | ABC - Стоимостной анализ функций. ТВС Временной анализ функций | | |
| 8 | Имитационное моделирование процессов | | |

Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор

| № п/п | Темы дисциплины | Содержание самостоятельной работы | Продукты деятельности |
|-------|--|---|---|
| 1 | Понятие и структура бизнес-процессов | Описать основные принципы реинжиниринга бизнес-процессов. | Письменная работа – принципы реинжиниринга бизнес-процессов |
| 2 | Принципы реинжиниринга бизнес-процессов | | |
| 3 | Технология реинжиниринга бизнес-процессов | | |
| 4 | Создание карты процесса | | |
| 5 | Методологии моделирования бизнес-процессов | На примере конкретной организации сферы услуг (на выбор) описать структуру и технологию использования CASE-средств для анализа бизнес-процессов | Письменная работа – структура и технология использования CASE-средств |
| 6 | Структура и содержание этапов разработки модели | | |
| 7 | ABC - Стоимостной анализ функций. ТВС Временной анализ функций | | |
| 8 | Имитационное моделирование процессов | | |

5.3. Образовательные технологии

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

5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

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

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему | Издательство, год |
|------|--|--|---|
| Л1.1 | Блинов А.О., Рудакова О.С., Захаров В.Я. и др. | Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685103 | Москва : Юнити, 2017 |
| Л1.2 | Сорокин А.А. | Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457746 | Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2014 |
| Л1.3 | Оверченко М. | Руководство по улучшению бизнес-процессов : практическое пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=288784 | Москва : Альпина Паблшер, 2016 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему | Издательство, год |
|------|---|--|--|
| Л2.1 | Аксенова С. | Информационные технологии моделирования бизнес-процессов https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97080 | Москва : Лаборатория книги, 2010 |
| Л2.2 | Байдаков А.Н., Звягинцева О.С., Назаренко А.В. и др. | Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484916 | Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017 |
| Л2.3 | Петухов В.И. | Проблемы реинжиниринга российских предприятий https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256310 | Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014 |

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»
- 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; пометить 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 «Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе»

Курс 4 Семестр 8

| Видконтроля | | Минимальное количество баллов | Максимальное количество баллов |
|--|---|-------------------------------|--------------------------------|
| Наименование раздела: «Основы реинжиниринга бизнес-процессов» | | | |
| Текущий контроль по разделу: | | 16 | 30 |
| 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 | | 10 | 15 |
| Промежуточный контроль | | 26 | 45 |
| Наименование раздела: «Моделирование и анализ бизнес-процессов» | | | |
| Текущий контроль по разделу: | | 18 | 34 |
| 1 | Аудиторная работа | 12 | 24 |
| 2 | Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) | 3 | 5 |
| 3 | Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) | 3 | 5 |
| Контрольное мероприятие по разделу | | 12 | 21 |
| Промежуточный контроль | | 30 | 55 |
| Промежуточная аттестация | | 56 | 100 |
| Итого: | | 56 | 100 |

| Видыконтроля | Перечень или примеры заданий, критерии оценки и количество баллов | Темы для изучения и образовательные результаты |
|--|---|--|
| Текущий контроль по разделу «Основы реинжиниринга бизнес-процессов» | | |
| 1 | <p>Аудиторная работа</p> <p>Максимальное количество баллов - 20, минимальное – 10. Примеры заданий: 1) На примере конкретной организации (в сфере услуг) провести классификацию процессов. Провести выделение процессов. Критерии оценки: Приведен пример организации в сфере услуг- 1 балл; Проведена классификация БП – 1 балла; Проведено выделение БП – 2 балла. 2) На примере конкретной организации (отдела) (в сфере услуг) провести усовершенствование бизнес-процессов методом пяти вопросов. Критерии оценки: Приведен пример организации в сфере услуг -1 балл; Продемонстрирован метод пяти вопросов – 3 балла. 3) На примере конкретного отдела организации (в сфере услуг) составить технологическую сеть РБП. Критерии оценки: Проведен краткий анализ ситуации на примере конкретного отдела организации (в сфере услуг) – 1 балл;</p> | <p>Темы для изучения: Понятие и структура бизнес-процессов Принципы реинжиниринга бизнес-процессов Технология реинжиниринга бизнес-процессов Создание карты процесса</p> <p>Образовательные результаты: Знает: понятие «реинжиниринг»; типы компаний, для которых реинжиниринг необходим и целесообразен. Умеет: делать выбор между совершенствованием и реинжинирингом на основе сравнительной характеристики по различным параметрам в заданной ситуации. Знает: принципы перепроектирования бизнес-процессов; этапы реинжиниринга бизнеса; специфику реинжиниринга бизнес-процессов в сервисе.</p> |

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»
 Рабочая программа дисциплины «Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе»

| | | | |
|--|---|---|---|
| | | <p>Составлена технологическая сеть РБП – 3 балла.</p> <p>4) На примере конкретной организации (отдела) (в сфере услуг) провести структурный анализ БП.</p> <p>Критерии оценки: Приведен пример организации в сфере услуг – 1 балл; Проведен структурный анализ БП – 3 балла.</p> <p>5) На примере конкретного БП организации (в сфере услуг) описать его схему-алгоритм.</p> <p>Критерии оценки: Приведен пример организации в сфере услуг – 1 балл; Выделен один бизнес-процесс – 1 балл; Описана схема-алгоритм данного БП – 2 балла.</p> | <p>Умеет: моделировать бизнес-процессы.</p> <p>Владеет: технологией реинжиниринга бизнес-процессов организации сферы услуг.</p> <p>Умеет: использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации сферы услуг в заданной ситуации.</p> <p>Умеет: моделировать процесс постпродажного обслуживания клиентов организации сферы услуг в учебной ситуации.</p> |
| 2 | Самостоятельная работа (обязательные формы) | <p>Максимальное количество баллов - 5, минимальное – 3.</p> <p>Пример задания: На примере конкретного БП организации в сфере услуг провести анализ длительности цикла.</p> <p>Критерии оценки: Дана краткая характеристика организации в сфере услуг – 1 балл. Приведен пример БП организации в сфере услуг – 1 балл; Проведен анализ длительности БП – 3 балла.</p> | |
| 3 | Самостоятельная работа (на выбор) | <p>Максимальное количество баллов - 5, минимальное – 3.</p> <p>Пример задания: Описать основные принципы реинжиниринга бизнес-процессов.</p> <p>Критерии оценки: Определены основные принципы реинжиниринга бизнес-процессов – 2 балла; Дана характеристика основным принципам реинжиниринга бизнес-процессов – 3 балла.</p> | |
| Контрольное мероприятие по разделу | | <p>Максимальное количество баллов - 15, минимальное – 10.</p> <p>Пример задания: На примере конкретной организации (в сфере услуг) провести структурный анализ процессов организации, составить схему внешней среды процессов, на примере конкретного БП составить схему-алгоритм.</p> <p>Критерии оценки: 1. Приведен пример организации в сфере услуг, представлена ее характеристика – 3 балла; 2. Проведен структурный анализ бизнес-процессов выбранной организации – 4 балла; 3. Составлена схема внешней среды процессов – 4 балла; 4. На примере конкретного БП составлена схема-алгоритм – 4 балла.</p> | |
| Промежуточный контроль (количество баллов) | | от 26 до 45 баллов | |
| Текущий контроль по разделу «Моделирование и анализ бизнес-процессов» | | | |
| 1 | Аудиторная работа | <p>Максимальное количество баллов - 24, минимальное – 12.</p> <p>Примеры заданий: 1) На примере конкретного БП (организации в сфере услуг) провести его стоимостный анализ.</p> <p>Критерии оценки: Приведен пример БП организации в сфере услуг – 2 балла;</p> | <p>Темы для изучения: Методологии моделирования бизнес-процессов Структура и содержание этапов разработки модели ABC - Стоимостной анализ функций. ТВС Временной анализ</p> |

| | | | |
|------------------------------------|---|---|---|
| | | <p>Проведен стоимостный анализ БП – 2 балла. 2) На примере конкретного БП (организации в сфере услуг) описать его содержание. Критерии оценки: Приведен пример БП организации в сфере услуг – 2 балла. Представлено подробное описание содержания данного БП – 2 балла. 3) На примере конкретной организации в сфере услуг провести анализ возможности применения ABC. Критерии оценки: Приведен пример организации в сфере услуг – 2 балла. Проведен анализ возможности применения ABC – 2 балла. 4) Построить модель SADT на примере конкретного БП сервисной организации. Критерии оценки: Приведен пример БП сервисной организации – 1 балл. Представлена модель SADT на примере конкретного БП – 3 балла. 5) Дать описание методов имитационного моделирования бизнес-процессов. Критерии оценки: Определены методы имитационного моделирования бизнес-процессов – 1 балл. Представлена характеристика каждого метода – 3 балла. 6) На примере известной вам организации в сфере услуг определить особенности конструирования имитационной модели. Критерии оценки: Приведен пример организации – 2 балла. Определены особенности конструирования имитационной модели – 2 балла.</p> | <p>Имитационное моделирование процессов</p> <p>Образовательные результаты: Знает: понятие «реинжиниринг»; типы компаний, для которых реинжиниринг необходим и целесообразен. Умеет: делать выбор между совершенствованием и реинжинирингом на основе сравнительной характеристики по различным параметрам в заданной ситуации. Знает: принципы перепроектирования бизнес-процессов; этапы реинжиниринга бизнеса; специфику реинжиниринга бизнес-процессов в сервисе. Умеет: моделировать бизнес-процессы. Владеет: технологией реинжиниринга бизнес-процессов организации сферы услуг. Умеет: использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации сферы услуг в заданной ситуации. Умеет: моделировать процесс постпродажного обслуживания клиентов организации сферы услуг в учебной ситуации.</p> |
| 2 | Самостоятельная работа (обязательные формы) | <p>Максимальное количество баллов - 5, минимальное – 3. Пример задания: На примере конкретной организации в сфере услуг описать содержание этапов разработки модели бизнес-процессов. Критерии оценки: Приведен пример организации в сфере услуг – 2 балла; Представлено описание содержания этапов разработки модели бизнес-процессов – 3 балла.</p> | |
| 3 | Самостоятельная работа (на выбор) | <p>Максимальное количество баллов - 5, минимальное – 3. Пример задания: На примере известной Вам организации описать структуру и технологию использования CASE-средств для анализа бизнес-процессов. Критерии оценки: Дано описание организации – 2 балл; Представлено описание структуры и технологии использования CASE-средств для анализа бизнес-процессов – 3 балла.</p> | |
| Контрольное мероприятие по разделу | | <p>Максимальное количество баллов - 21, минимальное – 12. Пример задания: Представить технологию моделирования бизнес-процессов на примере конкретного бизнес-процесса организации. Критерии оценки:</p> | |

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»
 Рабочая программа дисциплины «Рейнжиниринг бизнес-процессов в сервисе»

| | | |
|--|---|--|
| | <p>В конкретной ситуации приведены характеристики организации в сфере услуг, обосновывающие разработку модели бизнес-процессов – 3 балла; Идентифицированы бизнес-процессы организации в сфере услуг с отражением схемы взаимодействия процессов – 4 баллов; Обоснован выбор БП организации для реализации технологии моделирования бизнес-процессов – 3 балла. Описаны методы моделирования бизнес-процессов – 2 балла; Обоснован выбор метода моделирования бизнес-процесса – 3 балла; Представлена модель на примере выбранного бизнес-процесса – 6 баллов.</p> | |
| Промежуточный контроль (количество баллов) | от 30 до 55 баллов | |
| Промежуточная аттестация | Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине | |