

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы

Р.Г. Харьковский

(подпись)

15 » 04 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ»

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки «Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация бизнес-процессов» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис – __ с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация бизнес-процессов» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 514, редакция с изменениями N 1456 от 26 ноября 2020 г.).

СОСТАВИТЕЛИ:

д-р. экон. наук, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории
Мортиков В.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории
Чумаченко Г.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории
Розмыслов А.Н.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории
Шильникова З.Н.

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории
Литвин Р.И.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории «21» 07 2023г., протокол № 13

Заведующий кафедрой
управления персоналом и экономической теории  Чумаченко Г.В.

Переутверждена: «__» _____ 20__ г., протокол № _____

Согласована:

Директор института управления и
государственной службы  Харьковский Р.Г.

Переутверждена: «__» _____ 20__ года, протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и
государственной службы «12» 09 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии института управления и государственной службы  Резник А.А.

© Мортиков В.В., Чумаченко Г.В., Розмыслов А.Н.,
Шильникова З.Н., Литвин Р.И. 2023 год
© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью освоения дисциплины является формирование универсальных (УК-2) и общепрофессиональных компетенций (ОПК-2) будущего бакалавра по специальности 43.03.01 Сервис.

Основная цель курса «Организация бизнес-процессов» заключается в изучении и в получении необходимых знаний и навыков в организации бизнес-процессов, оптимизации бизнес-процессов сервисных предприятий.

Задачами освоения дисциплины являются:

- освоение основ организации бизнес-процессов;
- изучение методов организации и развития бизнес-процессов;
- изучение методов оценки эффективности функционирования предприятий сферы услуг;
- приобретение необходимых знаний в области организации бизнес-процессов.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Организация бизнес-процессов» относится к части формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы (Б1.В.10).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

- знания:
 - принципов и методов декомпозиции задач исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;
 - цели и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
- умения:
 - определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;
 - формулирование цели и задач деятельности структурных подразделений с учетом особенностей функционирования предприятий сферы сервиса
- навыки:
 - владеть практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;
 - постановки целей и задач практической деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Основы отраслевых знаний», «Макроэкономика», «Экономическая теория», и служит основой для изучения следующих дисциплин «Управление персоналом на предприятиях сервиса», «Технологии сервисной деятельности», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
<p>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</p>	<p>УК-2.1 Формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач</p>	<p>знать: принципы и методы декомпозиции задач исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>уметь: определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>владеть: практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>
<p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>ОПК-2.1 Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>знать: цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.</p> <p>уметь: формулировать цели и задачи деятельности структурных подразделений с учетом особенностей функционирования предприятий сферы сервиса.</p> <p>владеть навыками постановки целей и задач практической деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса.</p>

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	72	40	12
Лекции	36	20	6
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	36	20	6
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	72	104	132
Форма аттестации	экзамен	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Семестр 3

Тема 1. Процессный и функциональный подход к управлению: сущность и основные понятия. Сущность функционального подхода. Сущность процессного подхода. Система терминов процессного подхода. Принципы процессного управления. Взаимосвязь процессного и функционального подходов в управлении.

Тема 2. Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация. Бизнес-процесс: понятие, сущность. Классификация бизнес-процессов. Окружение бизнес-процесса. Типовые модели выделения бизнес-процессов.

Тема 3. Реинжиниринг бизнес-процессов. Сущность, цели, этапы и виды реинжиниринга бизнес-процессов. Этапы проведения реинжиниринга. Принципы перепроектирования бизнес-процессов. Условия успешного реинжиниринга и факторы риска. Типичные ошибки при проведении реинжиниринга.

Тема 4. Модели процессов и систем сервиса. Модель и моделирование. Необходимость моделирования бизнес-процессов. Способы описания и моделирования бизнес-процессов. Технология моделирования бизнес-процессов предприятия. Особенности моделирования сервисной деятельности. Текстовые модели в сервисе. Модели-схемы процессов и систем сервиса.

Тема 5. Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов. Выбор приоритетных бизнес-процессов для оптимизации. Ключевые показатели бизнес-процессов. Ключевые методы оптимизации бизнес-процессов.

Тема 6. Оптимизация работы предприятия сферы сервиса. Классификация методов и инструментов анализа и оптимизации бизнес-процессов. Формализованные универсально-принципиальные (ФУП) методы

оптимизации бизнес-процессов. Математические модели сервисной деятельности. Оптимизация бизнес-процессов предприятия сферы сервиса. Эргономика на предприятиях сервиса.

Тема 7. Методология ARIS. Моделирование бизнес-процессов на основе ARIS. Диаграммы методологии ARIS

Тема 8 Эффективность процессного управления. Оценка эффективности бизнес-процессного подхода. Диаграмма Ганта. Экспертный метод. Функционально-стоимостной анализ.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Процессный и функциональный подход к управлению: сущность и основные понятия	4	2	1
2.	Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация	4	2	1
3.	Реинжиниринг бизнес-процессов	4	2	1
4.	Модели процессов и систем сервиса	8	2	1
5.	Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов	4	3	1
6.	Оптимизация работы предприятия сферы сервиса	6	3	1
7.	Методология ARIS	2	3	-
8.	Эффективность процессного управления	4	3	-
Итого:		36	20	6

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Процессный и функциональный подход к управлению: сущность и основные понятия	4	2	1
2.	Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация	4	2	1
3.	Реинжиниринг бизнес-процессов	4	2	1
4.	Модели процессов и систем сервиса	6	2	1
5.	Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов	6	3	1
6.	Оптимизация работы предприятия сферы сервиса	6	3	1
7.	Методология ARIS	2	3	-
8.	Эффективность процессного управления	4	3	-
Итого:		36	20	6

4.6. Самостоятельная работа студентов

	Название темы	Вид СРС	Объем часов
--	---------------	---------	-------------

№ п/п			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Процессный и функциональный подход к управлению: сущность и основные понятия	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	9	10	12
2.	Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	9	10	12
3.	Реинжиниринг бизнес-процессов	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	9	14	20
4.	Модели процессов и систем сервиса	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	9	14	25
5.	Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	9	14	20
6.	Оптимизация работы предприятия сферы сервиса	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	9	14	20
7.	Методология ARIS	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	9	14	12
8.	Эффективность процессного управления	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	9	14	11
Итого:			72	104	132

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Уч./ В.Г.Елиферов - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2022 - 319 с.

2. Управление проектами: учебное пособие / Ю.И. Попов, О.В. Яковенко. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 208 с.

3. Управление проектами: практ.: Уч. пос. / О.Г.Тихомирова-М.:НИЦ ИНФРА-М, 2023-273 с.

4. Управление проектами: Уч. / Под ред. Филимоновой Н.М.-М.:НИЦ ИНФРА-М, 2022.-349с.

5. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов: учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 289 с. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511418>

6. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов: учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 534 с. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531540>

б) дополнительная литература:

1. Фролов, Ю. В. Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов: учебное пособие для вузов / Ю. В. Фролов, Р. В. Серышев; под редакцией Ю. В. Фролова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 154 с. —Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513928>

2. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы: монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт; под редакцией А. И. Громова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 367 с. — (Актуальные монографии).— Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511132>

3. Шкуропадский И.В. Моделирование бизнес-процессов: краткий конспект лекций / И.В. Шкуропадский ; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2017. - 32 с.

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Организация бизнес-процессов»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	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	Пороговый	знать: принципы и методы декомпозиции задач исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
Основной		Базовый	уметь: определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
Заключительный		Высокий	владеть: практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Пороговый	знать: цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.
		Базовый	уметь: формулировать цели и задачи деятельности структурных подразделений с учетом особенностей функционирования предприятий сферы сервиса.
		Высокий	владеть: навыками постановки целей и задач практической деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-2	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-2.1 Формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач	Тема 1. <i>Процессный и функциональный подход к управлению: сущность и основные понятия</i> Тема 2. <i>Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация</i> Тема 3. <i>Реинжиниринг бизнес-процессов</i> Тема 7. <i>Методология ARIS</i> Тема 8 <i>Эффективность процессного управления</i>	3
2.	ОПК-2	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью	Тема 1. <i>Процессный и функциональный подход к управлению: сущность и основные понятия</i> Тема 4. <i>Модели процессов и систем сервиса</i> Тема 5. <i>Анализ и ключевые показатели бизнес-</i>	3

				<i>процессов</i> Тема 6. <i>Оптимизация работы предприятия сферы сервиса</i>	
--	--	--	--	---	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	<p>УК-2.</p> <p>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>УК-2.1 Формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач</p>	<p>Знать:</p> <p>принципы и методы декомпозиции задач исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>Уметь:</p> <p>определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>Владеть:</p> <p>практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>	<p>Тема 1.</p> <p><i>Процессный и функциональный подход к управлению: сущность и основные понятия</i></p> <p>Тема 2.</p> <p><i>Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация</i></p> <p>Тема 3.</p> <p><i>Реинжиниринг бизнес-процессов</i></p> <p>Тема 7.</p> <p><i>Методология ARIS</i></p> <p>Тема 8</p> <p><i>Эффективность процессного управления</i></p>	<p>тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p>

	<p align="center">ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p align="center">ОПК-2.1 Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса. Уметь: формулировать цели и задачи деятельности структурных подразделений с учетом особенностей функционирования предприятий сферы сервиса. Владеть: навыками постановки целей и задач практической деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса.</p>	<p align="center">Тема 1. <i>Процессный и функциональный подход к управлению: сущность и основные понятия</i> Тема 4. <i>Модели процессов и систем сервиса</i> Тема 5. <i>Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов</i> Тема 6. <i>Оптимизация работы предприятия сферы сервиса</i></p>	<p align="center">тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p>
--	---	---	---	---	--

1. Типовые тестовые задания (пороговый уровень)

1. Важный фактор успеха (или провала) реинжиниринга
 - а) настроенность персонала на решительную и быструю перестройку
 - б) своевременные и планомерные действия менеджмента
 - в) наличие ресурсов организации на осуществление реинжиниринга
 - г) высокий уровень технологического развития организации

2. Авторы концепции реинжиниринга
 - а) М.Хаммер и Д.Чампи
 - б) Р.Салмон и Д.Голдсмит
 - в) Н.Абдикеев и Т.Данько
 - г) А.Маслоу и МакКлелланд

3. Бизнес-процесс – это ...
 - а) создание в рамках предприятия ценности для потребителя
 - б) совокупность действий по выпуску продукции
 - в) процесс реализации продукции на рынке
 - г) создание в рамках предприятия конкурентоспособной продукции

4. Объект реинжиниринга

- а) процессы
- б) оргструктура
- в) технологии
- г) персонал

5. Бизнес-процесс – это ...

- а) повторяющиеся действия по преобразованию требований потребителя в нужную ему продукцию
- б) процесс выпуска продукции от «входа» до «выхода»
- в) процесс выпуска высококорентабельной продукции
- г) процесс выпуска конкурентоспособной продукции

6. Основа реинжиниринга

- а) процессный подход
- б) системный подход
- в) ситуационный подход
- г) функциональный подход

7. Второй этап реинжиниринга

- а) анализ и синтез
- б) проект и команда
- в) выделение средств и назначение руководителя проекта
- г) выбор новой оргструктуры

8. Первый этап реинжиниринга

- а) подготовка
- б) оценка состояния
- в) выделение средств
- г) выбор команды проекта

9. Третий этап реинжиниринга

- а) планирование перехода в новое состояние
- б) реализация плана реинжиниринга
- в) оценка проекта по окупаемости
- г) оценка вероятности неудачи проекта

10. Состав группы по реинжинирингу должен быть ...

- а) смешанным, представляющим все стороны деятельности компании
- б) однородным – исключительно из руководителей компании
- в) смешанным – руководители компании и разработчики
- г) однородным, состоящим из авторов проекта

11. Шаги процедуры преобразования процесса

- а) установление единиц измерения процесса, исследование, оценка, преобразование
- б) анализ, синтез, оценка, внедрение
- в) определение входа, выхода, содержания и параметров
- г) выделение процесса, изучение, создание программы, внедрение

12. Четвертый этап реинжиниринга

- а) сдвиг, переход в новое состояние
- б) подведение итогов реализации проекта
- в) расформирование команды реинжиниринга
- г) оценка финансовой эффективности реинжиниринга

13. CASE-технология – это совокупность ...

- а) методологий анализа, проектирования, разработки и сопровождения сложных систем программного обеспечения с высоким уровнем автоматизации
- б) базовых программ формирования информационной системы предприятия
- в) методологий и программных продуктов автоматизированного проектирования и решения изобретательских задач
- г) программного продукта и средств автоматизации процесса разработки новой продукции

14. Индуктивное мышление означает ...

- а) способность увидеть эффективное решение и его последующее применение
- б) движение при решении проблемы от «общего к частному»
- в) способность быстро находить решение проблемы
- г) способность использовать нестандартные способы решения

15. Проект реинжиниринга предприятия предполагает построение моделей двух видов ...

- а) «как есть» и «как должно быть»
- б) «в чем суть проблемы» и «как мы ее будем решать»
- в) «наше место на рынке» и «наша стратегия»
- г) «наша стратегическая цель» и «способы ее достижения»

16. Один из труднейших элементов реинжиниринга заключается в ...

- а) осознании новых, неизвестных ранее возможностей технологии
- б) преодолении сопротивления персонала переменам
- в) формировании эффективной команды проекта
- г) разработке проекта

17. Дедуктивное мышление означает ...

- а) выявление проблемы и поиск вариантов ее решения
- б) разделение проблемы на подпроблемы и последовательный поиск решения

- в) поиск источников появления проблемы
- г) эффективный алгоритм решения проблемы

18. Лидер реинжиниринга может продемонстрировать свое лидерство с помощью ...

- а) сигналов, символов и систем
- б) приказов, указаний и инструкций
- в) убеждения, пропаганды и агитации
- г) вербального, невербального и виртуального общения

19. Роли при реализации проектов реинжиниринга

- а) лидер, руководитель процесса, команда по реинжинирингу, оргкомитет, начальник штаба
- б) руководитель проекта реинжиниринга, ведущий менеджер, консультанты
- в) представитель топ-менеджента, консультант, эксперт, автор проекта
- г) главный специалист, эксперт, менеджер, специалист по IT-технологии

20. Логическая сущность реинжиниринга – это ...

- а) новая структурированная форма управления предприятием на основе информационных технологий
- б) технико-технологическая модернизация предприятия на основе информационных технологий
- в) оптимизация организационной структуры предприятия в соответствии с выбранной стратегией
- г) переход организации на выпуск конкурентоспособной продукции

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Разноуровневые задачи и задания

(базовый уровень)

Задание 1

1. Для предприятия индустрии спорта выделите основные и вспомогательные процессы:

- а) фитнес-клуба;

- б) горнолыжного центра;
- в) конно-спортивной школы;
- г) Дворца спорта.

Задание 2

2. Приведите пример из области сервисной деятельности удачного обращения с проблемой:

- а) проблема решена частично, с достаточно хорошим результатом;
- б) проблема решена полностью, с получением хорошего результата;
- в) ситуация переделана так, что проблема больше не может возникнуть

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

3. Практическое (прикладное) задание

(заключительный уровень)

Задание 1

Составьте программу обслуживания туристов с использованием следующей легенды: туристы – участники научной конференции (25 человек), прибывшие в Екатеринбург из разных городов России. Свободное время: пн. 18-00–20-00; вт. 16-00–20-00; ср. 16-00–22-00; чт. 10-00–14-00. Пожелания: пешеходная экскурсия по центру города, посещение исторического музея,

обзорная экскурсия по городу, посещение ТРЦ с возможностью покупки сувениров, аквапарка.

Задание 2.

Приведите пример удачного использования в практике сервиса приемов оптимизации: вынесение цели за рамки процесса; исключение лишних шагов из процесса; изменение последовательности этапов исполнения процесса; дробление операций; вынесение операций за рамки основного процесса; объединение операций во времени и(или) пространстве; передача части функций машине.

Методические рекомендации:

Задачами практических (семинарских) занятий являются развитие у студентов навыков аналитического мышления, обсуждение наиболее сложных и дискуссионных проблем и выработка у студентов умения применить на практике приобретенные ими теоретические знания.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Сущность функционального подхода
2. Сущность процессного подхода
3. Система терминов процессного подхода
4. Принципы процессного управления
5. Взаимосвязь процессного и функционального подходов в управлении
6. Бизнес-процесс: понятие, сущность
7. Классификация бизнес-процессов
8. Окружение бизнес-процесса
9. Типовые модели выделения бизнес-процессов
10. Сущность, цели, этапы и виды реинжиниринга бизнес-процессов
11. Этапы проведения реинжиниринга
12. Принципы перепроектирования бизнес-процессов
13. Условия успешного реинжиниринга и факторы риска
14. Типичные ошибки при проведении реинжиниринга

15. Модель и моделирование
16. Необходимость моделирования бизнес-процессов
17. Способы описания и моделирования бизнес-процессов
18. Технология моделирования бизнес-процессов предприятия
19. Особенности моделирования сервисной деятельности
20. Текстовые модели в сервисе
21. Модели-схемы процессов и систем сервиса
22. Выбор приоритетных бизнес-процессов для оптимизации
23. Ключевые показатели бизнес-процессов
24. Ключевые методы оптимизации бизнес-процессов
25. Классификация методов и инструментов анализа и оптимизации бизнес-процессов
26. Формализованные универсально-принципиальные (ФУП) методы оптимизации бизнес-процессов
27. Математические модели сервисной деятельности.
28. Оптимизация бизнес-процессов предприятия сферы сервиса
29. Эргономика на предприятиях сервиса
30. Моделирование бизнес-процессов на основе ARIS
31. Диаграммы методологии ARIS
32. Оценка эффективности бизнес-процессного подхода
33. Диаграмма Ганта
34. Экспертный метод
35. Функционально-стоимостной анализ

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«зачёт/экзамен»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания	Шкала оценивания (зачёт)
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	Зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно	

	<p>чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.</p>	
<p>неудовлетворительно (2)</p>	<p>Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы</p>	<p>не зачтено</p>

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)