Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по УМР и качеству образования
Дата подписания: 26.03.2024 15:12:21
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

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-б21ФСз(4г6м)
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе:

аудиторные занятия 12
самостоятельная работа 92
часы на контроль 4

Виды контроля в семестрах:
зачет с оценкой 8

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	**8(4.2)**		Итого	
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
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):

Лебедева Екатерина Васильевна

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

Реинжиниринг 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): «Финансовый сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 31.08.2020 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Управления, сервисных технологий и экономического образования

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 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:
08 Финансы и экономика;
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.ДВ
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. TBC Временной анализ функций. Имитационное моделирование процессов /Лек/	8	1	1
2.7	ABC - Стоимостной анализ функций. TBC Временной анализ функций /Пр/	8	1	1
2.8	ABC - Стоимостной анализ функций. TBC 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. TBC 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 сервисаопределить 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. TBC 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. TBC 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 Паблишер, 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).
- 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; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю.
Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах.
Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.

Приложение

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «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	Аудиторная работа	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;	Темы для изучения: Понятие и структура бизнес-процессов Принципы реинжиниринга бизнес-процессов Технология реинжиниринга бизнес-процессов Создание карты процесса Образовательные результаты: Знает: понятие «реинжиниринг»; типы компаний, для которых реинжиниринг необходим и целесообразен. Умеет: делать выбор между совершенствованием и реинженирингом на основе сравнительной характеристики по различным параметрам в заданной ситуации. Знает: принципы перепроектирования бизнес-процессов; этапы реинжиниринга бизнеса; специфику реинжиниринга бизнес-процессов в сервисе.

		Составлена технологическая сеть РБП– 3 балла. 4) На примере конкретной организации (отдела) (в сфере услуг) провести структурный анализ БП. Критерии оценки: Приведен пример организации в сфере услуг – 1 балл; Проведен структурный анализ БП – 3 балла. 5) На примере конкретного БП организации (в сфере услуг) описать его схему-алгоритм. Критерии оценки: Приведен пример организации в сфере услуг – 1 балл; Выделен один бизнес-процесс – 1 балл; Описана схеме-алгоритм данного БП – 2 балла.	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.
2	Самостоятельная работа (обязательные формы)	Максимальное количество баллов - 5, минимальное – 3. Пример задания: На примере конкретного БП организации в сфере услуг провести анализ длительности цикла. 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.	
3	Самостоятельная работа (на выбор)	Максимальное количество баллов - 5, минимальное – 3. Пример задания: Описать основные принципы реинжиниринга бизнес-процессов. Критерии оценки: Определены основные принципы реинжиниринга бизнес-процессов – 2 балла; Дана характеристика основным принципам реинжиниринга бизнес-процессов – 3 балла.	
Контрольное мероприятие по разделу		Максимальное количество баллов - 15, минимальное – 10. 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. 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.	
Промежуточный контроль (количество баллов)		от 26 до 45 баллов	
Текущий контроль по разделу «Моделирование и анализ бизнес-процессов»			
1	Аудиторная работа	Максимальное количество баллов - 24, минимальное – 12. Примеры заданий: 1) На примере конкретного БП (организации в сфере услуг) провести его стоимостный анализ. Критерии оценки: Приведен пример БП организации в сфере услуг – 2 балла;	Темы для изучения: Методологии моделирования бизнес-процессов Структура и содержание этапов разработки модели ABC - Стоимостной анализ функций. TBC Временной анализ

		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 услугопределить особенности конструирования имитационной модели. Критерии оценки: Приведен пример организации – 2 балла. Определены особенности конструирования имитационной модели– 2 балла.	Имитационное моделирование процессов Образовательные результаты: Знает: понятие «реинжиниринг»; типы компаний, для которых реинжиниринг необходим и целесообразен. Умеет: делать выбор между совершенствованием и реинженирингом 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.
2	Самостоятельная работа (обязательные формы)	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.	
3	Самостоятельная работа (на выбор)	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.	
Контрольное мероприятие по разделу		Максимальное количество баллов - 21, минимальное – 12. Пример задания: Представить технологию моделирования бизнес-процессов на примере конкретного бизнес-процесса организации. Критерии оценки:	

	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.	
Промежуточный контроль (количество баллов)	от 30 до 55 баллов	
Промежуточная аттестация	Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине	