

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 31.08.2023

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3a9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

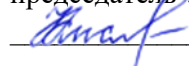
высшего образования

«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-626ФСз(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: Виды контроля в семестрах:
зачет с оценкой 8

аудиторные занятия 12
самостоятельная работа 96

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	96	96	96	96
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 25.03.2026 протокол № 8

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 23.06.2026 г. № 11

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

Основы статистики

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. Организует 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	22	0
2.9	Имитационное моделирование процессов /Пр/	8	2	1
2.10	Имитационное моделирование процессов /Ср/	8	22	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 конкретной 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 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. TVC 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. TVC 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

Дата обращения к электронным учебным изданиям, электронным образовательным ресурсам, современным базам данных и информационным справочным системам совпадает с датой утверждения рабочей программы

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

Авторы,	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
---------	--	-------------------

	составители		
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, Dr.Web Server security
- GIMP
- Мой офис, сервисы Яндекс 360 для образования (почта, Яндекс Диск, Яндекс Телемост, Яндекс документы, Календарь)
- Многофункциональный сервис обмена информацией Max
- Архиватор 7-Zip
- Браузер Яндекс для организаций

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., Парты-2 шт.
7.2	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий, групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксируются основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю. Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах. Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «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 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.

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Финансовый сервис»
Рабочая программа дисциплины «Реинжиниринг 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 схема-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; Проведен стоимостный анализ БП – 2 балла. 2) На примере конкретного БП (организации в сфере услуг) описать его содержание.	Темы для изучения: Методологии моделирования бизнес-процессов Структура и содержание этапов разработки модели ABC - Стоимостной анализ функций. ТВС Временной анализ Имитационное моделирование процессов

		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.	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.
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	

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

	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	