МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

***Проектирование и организация бизнес-процессов сервисной компании***

**Рабочая программа дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ *Специальность* | *43.04.01 Сервис* |
| Направленность (профиль) программы/  *Специализация* | *Управление бизнесом в сервисной экономике* |
| Уровень высшего образования | *Магистратура* |
| Форма обучения | *очная* |
| Год набора | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| к.э.н, Кострюкова Оксана Николаевна |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 144 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Экзамен: семестр 3 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 42 |
| самостоятельная работа | 66 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль | 36 |

**Распределение часов дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| Семестр: | 3 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 18 |
| Практические занятия | 24 |
| Лабораторные работы |  |
| **Итого аудиторных часов** | **42** |
| Самостоятельная работа | 66 |
| Часы на контроль | 36 |
| **Итого академических часов** | **144** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **4** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc183092788)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc183092789)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc183092790)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 4](#_Toc183092791)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 6](#_Toc183092792)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 6](#_Toc183092793)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 7](#_Toc183092794)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 7](#_Toc183092795)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 8](#_Toc183092796)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 9](#_Toc183092797)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 10](#_Toc183092798)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 12](#_Toc183092799)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 12](#_Toc183092800)

[**1.2 Темы письменных работ** 12](#_Toc183092801)

[**1.3 Контрольные точки** 13](#_Toc183092802)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 13](#_Toc183092803)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 13](#_Toc183092804)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 13](#_Toc183092805)

# **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | Формирование системных представлений в области процессного подхода к организации деятельности сервисной компании, проектирования и управления бизнес-процессами сервисной компании. |

# **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина Б1.В Проектирование и организация бизнес-процессов сервисной компании относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

# **3.** **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

| **Код и наименование компетенции выпускника** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
| --- | --- | --- |
| УК-2 - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла | УК-2.2 - Проектирует реализацию конкретных задач путем определения оптимальных способов решения и выбора ресурсного обеспечения для достижения поставленной цели | Знать: принципы и методы идентификации, совершенствования и оптимизации бизнес-процессов сервисной компании на основе проектного подхода;  Уметь: корректно идентифицировать бизнес-процессы, их компоненты, определять необходимое ресурсное обеспечение; оптимизировать бизнес-процессы сервисной компании;.  Владеть: инструментами идентификации, совершенствования и оптимизации бизнес-процессов сервисной компании, применять инструментарий к реализации конкретных задач на основе проектного подхода;. |
| ПК-1 - Способен разрабатывать стратегические и годовые планы, оценивать ресурсы и управлять развитием бизнеса в сфере сервиса в меняющихся условиях | ПК-1.1 - Осуществляет разработку стратегических планов и проектов развития бизнеса, оценивает ресурсы, выстраивает бизнес-процессы, контролирует выполнение планов и достижение проектных целей | Знать: основные принципы, методы и инструменты процессного подхода к решению стратегических задач развития сервисной компании;  Уметь: применять процессный подход к планированию, проектированию и выстраиванию бизнес-процессов сервисной компании;.  Владеть: методами и инструментами процессного подхода в решении задач стратегического планирования сервисной компании через выстраивание ключевых бизнес-процессов;. |
| ПК-3 - Способен осуществлять руководство проектами в сфере сервиса с использованием современных методов | ПК-3.1 - Реализует проекты на основе современных технологий и методов управления проектами | Знать: современные технологии и методы управления проектами в направлении выстраивания бизнес-процессов сервисной компании;  Уметь: применять современные методы управления проектами к построению бизнес-процессов сервисной компании;.  Владеть: технологиями управления проектами к построению и реализации бизнес-процессов сервисной компании;. |

# **4.** **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер и наименование тем и/или разделов/тем** | **Содержание дисциплины** | | **Объем дисциплины**  **(академические часы)** | | | | |
| **Контактная работа** | | | | **СРО** |
| **ЗЛТ** | | **ПЗ** | **ЛР** |
| Тема 1. Основные категории, термины и понятия, применяемые в системе проектирования и организации бизнес-процессов на предприятии. | Проектный и процессный менеджмент. Функциональный и процессный подход к управлению и осуществлению деятельности предприятия. Процессный подход в управлении. Эволюция подходов к управлению бизнес-процессами. Lean, Six Sigm, TQM, Value Chain, Value Net, BPM и др. Основные проблемы внедрения процессного подхода в России. Уровень зрелости процессного управления. Бизнес-модель компании как основа совершенствования деятельности на базе процессного подхода: ресурсы, ценности, потребительский интерес. Определение, элементы, классификация бизнес-процессов. Процессная модель предприятия. Понятие, сущность, цели и задачи процессного управления. Сквозные (межфункциональные) и внутрифункциональные процессы. Декомпозиция бизнес-процессов как объектов управления. Понятие бизнес-процесса. Общие характеристики бизнес-процессов. Основные и вспомогательные бизнес-процессы. Входы и выходы бизнес-процессов и их виды. Понятие и виды поставщиков и клиентов бизнес-процессов. Понятие бизнес-системы. Уровни бизнес-процессов. | | 4 | | 4 |  | 10 |
| Тема 2. Теоретические основы проектирования и организации бизнес-процессов сервисной компании. | Мировой и отечественный опыт управления сервисной организацией на основе процессного подхода. Формирование сети бизнес-процессов сервисного предприятия. Функции управления бизнес-процессом. Принципы процессного управления. Структура процессного управления. Понятие и классификация целей бизнес-процессов сервисной организации. Формулировка целей бизнес-процессов. Методика структуризации целей бизнес-процессов. Группы показателей эффективности бизнес-процессов. Способы выделения бизнес-процессов предприятия. Владельцы бизнес-процессов и способы их назначения. Документы, регламентирующие проведение бизнес-процесса. Регламентирующая и информационная документация. Структура регламента бизнес-процесса. | | 4 | | 4 |  | 10 |
| Тема 3. Современный инструментарий анализа и оптимизации бизнес-процессов сервисной компании. | Диаграммы потоков данных. Описание бизнес-процессов с помощью графических языков моделирования. Современные тенденции в разработке новых проектных решений в области разработки и совершенствования бизнес-процессов. Совершенствование бизнес-процессов с использованием концепции Lean SixSigm. Описание бизнес-процессов в BPMx - системах. | | 2 | | 4 |  | 10 |
| Тема 4. Технология анализа и оптимизации бизнес-процессов сервисной компании. | Оценка и ранжирование бизнес-процессов. Разработка ключевых факторов успеха в деятельности сервисного предприятия. Оценка степени важности анализируемых бизнес-процессов. Оценка возможности и экономической целесообразности проведения изменений бизнес-процессов. Практические примеры ранжирования бизнес-процессов. Базовые критерии оптимизации бизнес-процессов. Способы сокращения времени на выполнение бизнес-процессов. Разработка альтернативных вариантов проектируемого бизнес-процесса. Уменьшение количества входов в бизнес-процесс. Согласование желаемых конечных экономических результатов с требованиями, формируемые в рамках макро- и микросреды. Учет фактора интеграции бизнес-процессов с клиентами (потребителями, заказчиками) и поставщиками различных видов ресурсов. Типизация форм сбора и передачи необходимой информации. Метод причинно-следственных связей. Система контроля бизнес-процессов. | | 2 | | 4 |  | 12 |
| Тема 5. Управление отношениями с сотрудниками при внедрении бизнес-процессов | Система разделения труда в сервисных компаниях. Определение функционала и квалификационных требований к сотрудникам, обеспечивающим новый бизнес-процесс. Оценка человеческого капитала в сервисной компании. Создание и управление отношениями с сотрудниками, клиентами и партнерами. Маркетинг и PR. Способы и инструменты оценки отношенческого капитала. | | 2 | | 4 |  | 12 |
| Тема 6. Внедрение бизнес-процесса в деятельность сервисной компании. | Разработка финансовой модели (денежные потоки на основе BPMx-системы) проектирования бизнес-процессов сервисной компании. Планирование поэтапного внедрения бизнес-процесса в деятельность сервисной компании: результаты, сроки, стоимость каждого этапа. Оценка стоимости внедрения нового бизнес-процесса для компании. | | 4 | | 4 |  | 12 |
| **Контроль:** | | | | | | | **36** |
| **Всего по дисциплине:** | | **18** | | **24** | |  | **66** |

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

# **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **5.1 Рекомендуемая литература**

|  |  |
| --- | --- |
| **Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)** | **Электронные ресурсы** |
| Зинчик, Наталья Сергеевна. Оптимизация бизнес-процессов на основе LEAN-технологий : учебный мультимедийный электронный образовательный онлайн курс (внешний ресурс) [для бакалавров и магистрантов] / Зинчик Наталья Сергеевна, Кадырова Ольга Васильевна, Арбатская Екатерина Владимировна ; СПбГЭУ. Санкт-Петербург : [б. и.], 2022 | <https://de.unecon.ru/course/view.php?id=5554> |
| Косова Л.Н. Управление инновационными проектами и бизнес-процессами : учебное пособие / Косова Л.Н., Косова Ю.А.. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2022. — 83 c. — ISBN 978-5-93916-997-4. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. | <https://www.iprbookshop.ru/122919.html> |
| Долганова О.И.Бизнес-процессы: анализ, моделирование, технологии совершенствования : Учебник / Долганова О.И.Электрон. дан.Москва : КноРус, 2022. 323 с. | [https://book.ru/book/943119](https://book.ru/book/943119%20) |
| Алфёров, В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. — Москва : ИНФРАМ, 2019. — 319 с. — (Учебники для программы МВА). Основная - ЭБС ZNANIUM | <https://znanium.com/catalog/document?id=418449> |
| Громов А.И., Управление бизнес-процессами: современные методы : Монография / Громов А. И., Фляйшман А., Шмидт В. ; под ред. Громова А.И. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 367 с .— (Актуальные монографии) Основная - ЭБС Юрайт. | [https://urait.ru/book/upravlen ... sami-sovremennye-metody-511132](https://urait.ru/book/upravlenie-biznes-processami-sovremennye-metody-511132) |
| Шёнталер, Ф. Бизнес-процессы: языки моделирования, методы, инструменты : практическое руководство / Франк Шёнталер, Готфрид Фоссен, Андреас Обервайс, Томас Карле ; пер. с нем. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 264 с. Дополнительная - ЭБС ZNANIUM. | <https://znanium.com/catalog/document?id=352360> |

## **5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства**

|  |
| --- |
| - 7-Zip |
| - ОС Альт образование 10 |
| - 1С: ERP Управление предприятием 2, https://edu.1cfresh.com |
| - draw.io |
| - Moodle |
| - diagrams.net |
| - BPMN |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

## **5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org) |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – [www.znanium.com](http://www.znanium.com) |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

# **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учебных аудиторий, перечень** | **Адрес (местоположение) учебных аудиторий** |
| Ауд. 206 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая -1 шт., стол - 2шт., тумба - 1шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Мультимедийный проектор Optoma x 400 - 1 шт., Экран с электропривод.160х210 см - 1 шт., Звуковой микшер усилитель JDM TA-1120 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 312 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 509А Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 48 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер I5-7400/8Gb/1Tb/ DELL S2218H - 19 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |

# **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

* учебно-методической документацией;
* локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
* графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

* фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
* базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
* профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
* индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
* метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

# **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

# **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

## **1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Раскройте сущность функциональный подхода к управлению и осуществлению деятельности предприятия. |
| 2 | Раскройте сущность процессного подхода в управлении компанией. |
| 3 | Охарактеризуйте современные концепции инструментов процессного подхода: Lean, Six Sigm, TQM, Value Chain, Value Net, BPM и др. |
| 4 | Сформулируйте определение, элементы, раскройте классификацию бизнес-процессов организации. |
| 5 | Раскройте понятие, сущность, цели и задачи процессного управления. Охарактеризуйте процессную модель сервисной компании. |
| 6 | Перечислите и раскройте функции управления бизнес-процессом, принципы процессного управления. |
| 7 | Декомпозируйте бизнес-процесс на составляющие элементы. |
| 8 | Раскройте сущность современного понимания бизнес-процесса. Перечислите общие характеристики бизнес-процессов. |
| 9 | Классифицируйте бизнес-процессы по различным признакам. |
| 10 | Охарактеризуйте элементы бизнес-процесса. |
| 11 | Раскройте основные этапы формиро‌вания бизнес-процессов на предприятии. |
| 12 | Перечислите и раскройте ключевые подходы и методики проектирования бизнес-процессов (SIPOC и др.) |
| 13 | Раскройте цели бизнес-процессов сервисной организации. |
| 14 | Перечислите и охарактеризуйте группы показателей эффективности бизнес-процессов. |
| 15 | Определите состав документов, регламентирующих проведение бизнес-процесса, регламентирующей и информационной документации. Раскройте структуру регламента бизнес-процесса. |
| 16 | Раскройте методы оценки и ранжирования бизнес-процессов. Приведите практические примеры ранжирования бизнес-процессов. |
| 17 | Приведите и обоснуйте базовые критерии оптимизации бизнес-процессов. |
| 18 | Разработайте альтернативные варианты заданного бизнес-процесса. Оптимизируйте количество входов в бизнес-процесс. |
| 19 | Сформулируйте алгоритм совершенствования бизнес-процессов с использованием модели совершенствования бизнес-процессов DMAIC. |
| 20 | Управление эффективностью при помощи системы показателей бизнес-процессов. Порядок построения системы показателей (KPI). Примеры систем показателей. |
| 21 | Опишите бизнес-процесс с помощью графического языка моделирования IDEF. Сущность графического моделирования процессов. |
| 22 | Современные тенденции в разработке новых проектных решений в области разработки и совершенствования бизнес-процессов. |

## **1.2 Темы письменных работ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.3 Контрольные точки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер контрольной точки** | **Тип контрольной точки** | **Способ проведения** | **Номера тем** |
| 1 | Проектно-аналитическая работа | с помощью технических средств и информационных систем | 1-2 |
| 2 | Проектно-аналитическая работа | с помощью технических средств и информационных систем | 3-6 |
| 3 | Текущий контроль | с помощью технических средств и информационных систем | 1-6 |

## **1.4 Другие объекты оценивания**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.5 Самостоятельная работа обучающегося**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименования самостоятельной работы** | **Номера тем** |
| Подготовка к лекционным и практическим занятиям | 1-6 |
| Подготовка сообщений, докладов | 2 |
| Разработка индивидуальных/ групповых проектов | 3-6 |
| Решение профессиональных задач | 3-6 |
| Подготовка к экзамену | 1-6 |

## **1.6** **Шкала оценивания результата**

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы | Оценка |
| <=54 | неудовлетворительно |
| 55-69 | удовлетворительно |
| 70-84 | хорошо |
| >=85 | отлично |

**Шкала оценивания результата**

|  |  |
| --- | --- |
| 2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.  Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
| 3 (балл 55-69) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.  Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер. |
| 4 (балл 70-84) | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения. |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |