

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

25 апреля 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«ОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ»**

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис  
Профиль: «Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация бизнес-процессов» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. – 23 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация бизнес-процессов» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

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.

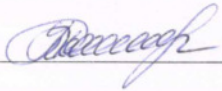
канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Розмыслов А.Н.

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

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

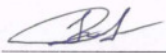
Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой

управления персоналом и экономической теории  Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической

комиссии института управления и государственной службы  Резник А.А.

## **Структура и содержание дисциплины**

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

Целью освоения дисциплины является формирование универсальных (ПК-4) 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-4.</b> Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | <b>ПК-4.1</b> Умеет моделировать, оптимизировать и контролировать бизнес-процессы, обеспечивая их эффективное функционирование | <p><b>знать:</b><br/>принципы и методы декомпозиции задач исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p><b>уметь:</b><br/>определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p><b>владеть:</b><br/>практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> |

### 4. Структура и содержание дисциплины

#### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

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

| №<br>п/п | Название темы                                                                | Объем часов |               |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
|          |                                                                              | Очная форма | Заочная форма |
| 1.       | Процессный и функциональный подход к управлению: сущность и основные понятия | 4           | 1             |
| 2.       | Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация                            | 4           | 1             |
| 3.       | Реинжиниринг бизнес-процессов                                                | 4           | 1             |
| 4.       | Модели процессов и систем сервиса                                            | 8           | 1             |
| 5.       | Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов                                | 4           | 1             |

|               |                                              |           |          |
|---------------|----------------------------------------------|-----------|----------|
| 6.            | Оптимизация работы предприятия сферы сервиса | 6         | 1        |
| 7.            | Методология ARIS                             | 2         | -        |
| 8.            | Эффективность процессного управления         | 4         | -        |
| <b>Итого:</b> |                                              | <b>36</b> | <b>6</b> |

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

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

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

| №<br>п/п | Название темы                                                                | Вид СРС                                                           | Объем часов |               |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
|          |                                                                              |                                                                   | Очная форма | Заочная форма |
| 1.       | Процессный и функциональный подход к управлению: сущность и основные понятия | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 9           | 12            |
| 2.       | Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация                            | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 9           | 12            |
| 3.       | Реинжиниринг бизнес-процессов                                                | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 9           | 20            |
| 4.       | Модели процессов и систем сервиса                                            | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 9           | 25            |
| 5.       | Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов                                | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 9           | 20            |

|               |                                              |                                                                   |           |            |
|---------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| 6.            | Оптимизация работы предприятия сферы сервиса | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 9         | 20         |
| 7.            | Методология ARIS                             | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 9         | 12         |
| 8.            | Эффективность процессного управления         | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 9         | 11         |
| <b>Итого:</b> |                                              |                                                                   | <b>72</b> | <b>132</b> |

**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:**

| <b>Функциональное назначение</b> | <b>Бесплатное программное обеспечение</b> | <b>Ссылки</b>                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Офисный пакет                    | Libre Office 6.3.1                        | <a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a> |
| Операционная система             | UBUNTU 19.04                              | <a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>                             |
| Браузер                          | Firefox Mozilla                           | <a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>                                                                                      |
| Браузер                          | Opera                                     | <a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>                                                                                                                      |
| Почтовый клиент                  | Mozilla Thunderbird                       | <a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>                                                                                    |
| Файл-менеджер                    | Far Manager                               | <a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>                                                                                  |
| Архиватор                        | 7Zip                                      | <a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>                                                                                                                    |

|                      |                                       |                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Графический редактор | GIMP (GNU Image Manipulation Program) | <a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a><br><a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a><br><a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a> |
| Редактор PDF         | PDFCreator                            | <a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>                                                                                                                                                       |
| Аудиоплеер           | VLC                                   | <a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>                                                                                                                                                                   |

## 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      | <b>ПК-4.</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | <b>Пороговый</b>                    | <b>знать:</b><br>принципы и методы декомпозиции задач исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.                                         |
| Основной       |                                                                                                                                                                                            | <b>Базовый</b>                      | <b>уметь:</b><br>определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.                            |
| Заключительный |                                                                                                                                                                                            | <b>Высокий</b>                      | <b>владеть:</b><br>практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. |

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

| №<br>п/п | Код компетенции | Формулировка контролируемой компетенции                                                                                                                                                    | Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)                                                                                 | Темы учебной дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Этапы формирования (семестр изучения) |
|----------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1        | ПК-4            | <b>ПК-4.</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | <b>ПК-4.1</b><br>Умеет моделировать, оптимизировать и контролировать бизнес-процессы, обеспечивая их эффективное функционирование | <b>Тема 1.</b><br><i>Процессный и функциональный подход к управлению: сущность и основные понятия</i><br><b>Тема 2.</b><br><i>Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация</i><br><b>Тема 3.</b><br><i>Реинжиниринг бизнес-процессов</i><br><b>Тема 7.</b><br><i>Методология ARIS</i><br><b>Тема 8</b><br><i>Эффективность процессного управления</i> | 3                                     |

## 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.    | <b>ПК-4.</b><br>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | <b>ПК-4.1</b> Умеет моделировать, оптимизировать и контролировать бизнес-процессы, обеспечивая их эффективное функционирование | <b>Знать:</b><br>принципы и методы декомпозиции задач исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.<br><b>Уметь:</b><br>определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.<br><b>Владеть:</b><br>практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. | <b>Тема 1.</b><br><i>Процессный и функциональный подход к управлению: сущность и основные понятия</i><br><b>Тема 2.</b><br><i>Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация</i><br><b>Тема 3.</b><br><i>Реинжиниринг бизнес-процессов</i><br><b>Тема 7.</b><br><i>Методология ARIS</i><br><b>Тема 8</b><br><i>Эффективность процессного управления</i> | тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание) |

### 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 высокорентабельной 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-менеджмента, 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<br>(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<br>(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, аквапарк.

### 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<br>(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<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Шкала<br>оценивания<br>(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 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.         |            |
| неудовлетворительно (2) | 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 | не зачтено |

### Лист изменений и дополнений

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