

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.06.2025 23:05:38
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт	Экономики и менеджмента
Кафедра	Сервисных технологий и бизнес-процессов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Бизнес-процессы в сфере услуг

Уровень образования	Бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль	Управление поведением потребителей в сфере услуг
Срок освоения образова- тельной программы по оч- ной форме обучения	4 года
Форма обучения	Очная

Рабочая программа учебной дисциплины «Бизнес-процессы в сфере услуг» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 9 от 09.04.2025 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

1. Доцент Р.В. Политова

Заведующий кафедрой Б.А. Тхориков

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Бизнес-процессы в сфере услуг» изучается в седьмом семестре. Курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

экзамен.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам:

- Маркетинг;
- Маркетинговые исследования;
- Основы айдентики в сервисной деятельности;
- Поведенческая экономика;
- Управление предприятиями сервиса.

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин:

- Реинжиниринг на предприятии сферы обслуживания;
- Бизнес- планирование проектов и стартапов;
- Когнитивные технологии генерации клиентских смыслов.

Результаты освоения учебной дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении Производственной практики, Преддипломной практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями освоения дисциплины «Бизнес-процессы в сфере услуг» являются:

- формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине;
- формирование у обучающихся понимания основных бизнес-процессов (бизнес-процессов организаций, методов анализа, управления, моделирования и реорганизации бизнес-процессов;
- формирование навыков анализа существующих бизнес-процессов и разработки программ по их совершенствованию;
- формирование у обучающихся навыков моделирования и реорганизации бизнес-процессов;
- формирование у обучающихся способности оценивать и изменять найденные отклонения от нормального течения процесса.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания	ИД-ПК-4.1 Использование основных положений теории управления для организации эффективного бизнеса в области сервиса	- Различает принципы построения, структуру и технологию использования бизнес-процессов - Рассматривает инструментальные средства моделирования сервис-процессов - Выявляет отклонения от нормального осуществления бизнес-процессов - Выделяет характеристики эффективных вариантов построения бизнес-процессов в различных ситуациях - Применяет знания о принципах и методиках построения процессов на предприятии - Использует принятую в отечественной и зарубежной практике последовательность построения и анализа моделей бизнес-процессов на основе реализации современных концепций управления бизнес-процессов - Выделяет бизнес-процессы в организации - Демонстрирует навыки проведения исследования и построение их описания в виде формализованных моделей - Выстраивает технологии, методы и инструментальные средства совершенствования бизнес-процессов - Анализирует результаты обследования объекта исследования, системный анализ предметной области, их взаимосвязей - Анализирует бизнес-системы сервисной организации - Критически и самостоятельно осуществляет анализ бизнес-процессов объекта исследования - Формирует обоснованные предложения по их улучшению
	ИД-ПК-4.2 Применение основных методов анализа и оценки проектов, результатов деятельности подразделений и предприятий с целью принятия эффективных управленческих решений в рамках своей профессиональной компетенции	
	ИД-ПК-4.3 Разработка бизнес-процессов предприятий с использованием стандартных инструментов и методик	

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения	5	з.е.	160	час.
-------------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	Форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/курсовой проект	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
7 семестр	экзамен	160	22	22				84	32
Всего		160	22	22				84	32

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) ре- зультаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ инди- видуальные	Практическая подготовка, час		
Седьмой семестр							
ПК-4 ИД-ПК-4.1; ИД-ПК-4.2; ИД-ПК-4.3	Классификации и признаки группировки различных видов бизнес-процессов (БП) сервисной организации	2	2	–	–	8	Формы текущего контроля: 1. подготовка презентации или эссе при пропусках занятий 2. тестирование по темам дисциплины 3. дискуссии по темам дисциплины 4. защита индивидуального задания
	Управление сервисным предприятием, процессный подход	2	2	–	–	8	
	Разработка системы процессов сервисной организации	2	2	–	–	8	
	Описание и мониторинг бизнес-процессов сервисной орга- низации	2	2	–	–	8	
	Регламентация бизнес-процессов сервисной организации. Моделирование и описание бизнес-процессов с использо- ванием различных методик	2	2	–	–	8	
	Управление сервисной организацией с использованием бизнес-процессов	2	2	–	–	7	
	Сбалансированная система показателей и ключевые показа- тели эффективности сервисной организации	2	2	–	–	7	
	Контроль (аудит), место в управленческой иерархии про- цессного подхода сервисной организации	2	2	–	–	7	
	Управление совершенствованием сервис-процессов сервис- ной организации	2	2	–	–	8	
	Оптимизация и формализация БП сервисной организации	2	2	–	–	7	
	Регламенты и стандарты сервисной организации, последо- вательность их составления	2	2	–	–	8	
	ИТОГО за восьмой семестр	22	22	–	–	84	
	Экзамен	–	–	–	–	32	
ИТОГО за весь период	22	22	–	–	116		

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Содержание темы
Тема 1	Лекция 1. Классификации и признаки группировки различных видов бизнес-процессов (БП) сервисной организации	Классификации и признаки группировки бизнес-процессов организации. Основные понятия и определения бизнес-процессов. Использование традиционного и процессного подходов управления предприятием. Классификация бизнес-процессов с учётом устанавливаемых границ в организации
	Практическое занятие 1	Простая блок-схема основного БП
Тема 2	Лекция 2. Управление сервисным предприятием, процессный подход	Границы процессов, их определение. Подходы, правила выделения процессов, их объединение и декомпозиции. Проверка повторов и циклов. Описание сквозных процессов в различных организациях с учётом результатов деятельности организации. Особенности описания неопределённых процессов
	Практическое занятие 2.	Схема IDEF0, схема IDIF3
Тема 3	Лекция 3. Разработка системы процессов сервисной организации	Анализ бизнес-процессов организации, этапы применения БП, измерение параметров БП
	Практическое занятие 3.	Схема BPMN
Тема 4	Лекция 4. Описание и мониторинг бизнес-процессов сервисной организации	Мониторинг бизнес-процессов, измерение и контроль параметров процесса. Оценка качества бизнес-процессов предприятия. Обеспечение качества бизнес-процессов предприятия
	Практическое занятие 4	Диаграмма SIPOC. Схема eEPC ARIS
Тема 5	Лекция 5. Регламентация бизнес-процессов сервисной организации. Моделирование и описание бизнес-процессов с использованием различных методик	Стандартизация бизнес-процессов. Подходы к составлению регламентов организации. Моделирование и описание бизнес-процессов в различных нотациях (методиках). Методики (табличная, графическая и текстовая) и особенности выделения процессов в организации. Анализ текущего и будущего процесса создания ценности БП
	Практическое занятие 5	Таблица описания БП верхнего уровня
Тема 6	Лекция 6. Управление сервисной организацией с использованием бизнес-процессов	Подходы к управлению организацией. Методика и система документирования бизнес-процессов. Совершенствование бизнес-процессов
	Практическое занятие 6	Таблица описания основного БП, Карточка основного БП
Тема 7	Лекция 7. Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности сервисной организации	Описание идей и выбор бизнес-модели организации. Сбалансированная система показателей. Привлечение необходимых ресурсов
	Практическое занятие 7	Таблица сбалансированной системы и ключевых показателей эффективности бизнес-процесса
Тема 8	Лекция 8. Контроль (аудит), место в управленческой иерархии процессного подхода сервисной организации	Место и проведение внутреннего и внешнего контроля внедрения усовершенствованных бизнес-процессов. Инструменты для улучшения бизнес-процессов
	Практическое занятие 8	Текущий и будущий поток создания ценностей организации
Тема 9	Лекция 9. Управление совершенствованием сервис-процессов организации	Подходы к управлению улучшением БП организацией. Дальнейшее улучшение бизнес-процессов. Планирование улучшения бизнес-процессов
	Практическое занятие 9.	Экономическая составляющая улучшения БП за счёт экономии времени
Тема 10	Лекция 10. Оптимизация и формализация БП сервисной организации	Понятие оптимизации и подходы к улучшению бизнес-процессов сервисной организации. Методики, стандарты и этапы улучшения бизнес-процессов. Редизайн бизнес-процесса. Использование программного обеспечения для моделирования бизнес-процессов

	Практическое занятие 10	Регламент: Положение об основном бизнес-процессе в организации сервиса
Тема 11	Лекция 11. Регламенты и стандарты сервисной организации, последовательность их составления	Принципы, подходы и этапы составления регламентов и других необходимых документов: положений организаций о БП и их улучшений, должностных инструкций с использованием БП
	Практическое занятие 11	Должностные инструкции владельца и исполнителя основного бизнес-процесса

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;
- изучение учебных пособий;
- участие студентов в составлении тестов;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение индивидуальных заданий;
- написание тематических выступлений на проблемные темы;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает проведение индивидуальных и групповых консультаций по отдельным темам дисциплины; проведение консультаций перед экзаменом, перед зачётом/зачётом с оценкой по необходимости; консультации по организации самостоятельного изучения отдельных разделов/тем, базовых понятий учебных дисциплин в целях устранения пробелов иных УГСН.

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ п/п	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоемкость, час
Тема 6	Управление сервисной организацией с использованием бизнес-процессов	Подготовить эссе, подготовить презентацию, подготовить тесты	эссе, презентация	12
Тема 9	Управление совершенствованием бизнес-процессов организации	Подготовить эссе, подготовить презентацию, подготовить тесты	эссе, презентация	12

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяется следующий вариант реализации программы с использованием ЭО и ДОТ.

В электронную образовательную среду, по необходимости, могут быть перенесены отдельные виды учебной деятельности:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
смешанное обучение	лекции	22	в соответствии с расписанием учебных занятий
	практические занятия	22	

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенций.

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной (-ых) компетенции(-й)	общепрофессиональной(-ых) компетенций	профессиональной(-ых) компетенции(-й)
					ПК-4 ИД-ПК-4.1; ИД-ПК-4.2; ИД-ПК-4.3
высокий	—	отлично	—	—	Обучающийся: – Различает практически полностью принципы построения, структуру и технологию использования бизнес-процессов – Рассматривает практически полностью инструментальные средства моделирования бизнес-процессов – Выявляет практически полностью отклонения от нормального осуществления бизнес-процессов – Выделяет практически полностью бизнес-процессы в организации – Выделяет практически полностью характеристики эффективных вариантов построения бизнес-процессов в различных нотациях – Применяет практически полностью знания о принципах и методиках построения процессов на предприятии – Использует принятую в отечественной и зарубежной практике последовательность построения и анализа моделей бизнес-процессов на основе реализации современных концепций управления практически полностью – Демонстрирует навыки проведения исследования и построение их описания в виде формализованных моделей практически полностью – Выстраивает технологии, методы и инструментальные средства совершенствования бизнес-процессов практически полностью – Анализирует результаты обследования объекта исследования, системный анализ предметной области, их взаимосвязей практически полностью – Анализирует бизнес-системы сервисной организации практически полностью – Критически и самостоятельно практически полностью осуществляет анализ сервис-процессов объекта исследования – Формирует практически полностью обоснованные предложения по улучшению бизнес-процессов
повышенный	—	хорошо	—	—	Обучающийся: – Различает достаточное количество принципов построения, структуры и технологии использования бизнес-процессов – Рассматривает достаточное количество инструментальных средств моделирования бизнес-процессов – Выявляет достаточное количество отклонений от нормального осуществления бизнес-процессов – Выделяет достаточное количество бизнес-процессов в организации

					– Выделяет достаточное количество характеристик эффективных вариантов построения бизнес- процессов в различных нотациях – Применяет достаточное количество знаний о принципах и методиках построения процессов на предприятии – Использует достаточное количество принятых в отечественной и зарубежной практике последовательностей построения и анализа моделей бизнес-процессов на основе реализации современных концепций управления – Демонстрирует достаточное количество навыков проведения исследования и построения их описания в виде формализованных моделей – Выстраивает достаточное количество технологий, методов и инструментальных средств совершенствования бизнес-процессов – Анализирует достаточное количество результатов обследования объекта исследования, системного анализа предметной области, их взаимосвязей – Анализирует достаточное количество бизнес-систем сервисной организации – Критически и самостоятельно осуществляет анализ достаточное количество сервис-процессов объекта исследования – Формирует достаточное количество обоснованные предложения по улучшению бизнес-процессов
базовый	—	удовлетворительно	—	—	Обучающийся: – Различает отдельные виды принципов построения, структуры и технологии использования бизнес-процессов – Рассматривает отдельные виды инструментальных средств моделирования бизнес-процессов – Выявляет отдельные виды отклонений от нормального осуществления бизнес-процессов – Выделяет отдельные виды бизнес-процессов в организации – Выделяет отдельные виды характеристик эффективных вариантов построения бизнес- процессов в различных нотациях – Применяет отдельные виды знаний о принципах и методиках построения процессов на предприятии – Использует отдельные виды принятых в отечественной и зарубежной практике последовательностей построения и анализа моделей бизнес-процессов на основе реализации современных концепций управления – Демонстрирует отдельные виды навыков проведения исследования и построения их описания в виде формализованных моделей – Выстраивает отдельные виды технологий, методов и инструментальных средств совершенствования бизнес-процессов – Анализирует отдельные виды результатов обследования объекта исследования, системного анализа предметной области, их взаимосвязей – Анализирует отдельные виды бизнес-систем сервисной организации – Критически и самостоятельно осуществляет анализ отдельные виды сервис-процессов объекта исследования – Формирует отдельные виды обоснованные предложения по улучшению бизнес-процессов
низкий	—	неудовлетворительно	Обучающийся: – фрагментарно с грубыми ошибками различает отдельные виды принципов построения, структуры и технологии использования бизнес-процессов – фрагментарно с грубыми ошибками рассматривает отдельные виды инструментальных средств моделирования бизнес-процессов – фрагментарно с грубыми ошибками выявляет отдельные виды отклонений от нормального осуществления бизнес-процессов – фрагментарно с грубыми ошибками выделяет отдельные виды бизнес-процессов в организации		

			– фрагментарно с грубыми ошибками выделяет отдельные виды характеристик эффективных вариантов построения бизнес- процессов в различных нотациях – фрагментарно с грубыми ошибками применяет отдельные виды знаний о принципах и методиках построения процессов на предприятии – фрагментарно с грубыми ошибками использует отдельные виды принятых в отечественной и зарубежной практике последовательностей построения и анализа моделей бизнес-процессов на основе реализации современных концепций управления – фрагментарно с грубыми ошибками демонстрирует отдельные виды навыков проведения исследования и построения их описания в виде формализованных моделей – фрагментарно с грубыми ошибками выстраивает отдельные виды технологий, методов и инструментальных средств совершенствования бизнес-процессов – фрагментарно с грубыми ошибками анализирует отдельные виды результатов обследования объекта исследования, системного анализа предметной области, их взаимосвязей – фрагментарно с грубыми ошибками анализирует отдельные виды бизнес-систем сервисной организации – фрагментарно с грубыми ошибками критически и самостоятельно осуществляет анализ отдельные виды сервис-процессов объекта исследования – фрагментарно с грубыми ошибками формирует отдельные виды обоснованные предложения по улучшению бизнес-процессов
--	--	--	---

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Бизнес-процессы в сфере услуг» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ п/п	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
1	Выступление с презентаций, перечень тем эссе по темам	1. Управление организацией на основе бизнес-процессов предприятия 2. Разработка системы управления бизнес-процессами предприятия 3. Информационные системы управления бизнес-процессами предприятия 4. Анализ стабильности, надёжности и точности процессов 5. Управление ресурсами при стандартизации бизнес-процессов	ПК-4 ИД-ПК-4.1; ИД-ПК-4.2; ИД-ПК-4.3
2	Круглый стол (дискуссия) по темам 1-6	1. Основные и создающие процессы ценности предприятия называются 2. Не создают непосредственно добавленную ценность 3. Это такие процессы, которые позволяют создать цепочку ценности в основном и во вспомогательном процессах на новом уровне показателей 4. Ресурс подвергается преобразованию в ходе выполнения процесса 5. Ресурс, к которому добавлена определенная ценность при выполнении процесса	ПК-4 ИД-ПК-4.1; ИД-ПК-4.2; ИД-ПК-4.3
3	Компьютерное тестирование по темам 7-11 дисциплины	1. НОТАЦИЯ IDEFO ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ ПОСТРОЕНИЯ МОДЕЛЕЙ ВЕРХНЕГО УРОВНЯ 1.в регламентации процессов 2.в промежуточных событиях 3.в нотации «процедура» 4.на схеме WORK FLOW 5.в нотации BPMN 6.в нотации eEPC	ПК-4 ИД-ПК-4.1; ИД-ПК-4.2; ИД-ПК-4.3

№ п/п	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
		7.в среде BUSINESS STUDIO 2. В СРЕДЕ BUSINESS STUDIO ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ДЛЯ СОЗДАНИЯ МОДЕЛЕЙ ТИПА WORK FLOW 1. нотации «процедура» и BPMN 2. нотации BPMN и eEPC 3. нотации «процедура» 4. нотации «процедура» и eEPC 5. нотации eEPC 6. нотации BPMN 7. нотации «процедура», BPMN и eEPC 3. В СРЕДЕ BUSINESS STUDIO: ОПЕРАЦИЯ («ДЕЙСТВИЕ»); СОБЫТИЕ; БЛОК «РЕШЕНИЕ»; СТРЕЛКА ТИПА «СВЯЗЬ ПРЕДШЕСТВОВАНИЯ»; СТРЕЛКА ТИПА «ПОТОК ОБЪЕКТОВ»; МЕЖДИАГРАММНАЯ ССЫЛКА (МДС); СНОСКА (ТЕКСТОВЫЙ КОММЕНТАРИЙ); ДОРОЖКИ ЯВЛЯЮТСЯ ОСНОВНЫМИ ЭЛЕМЕНТАМИ 1. нотации eEPC 2. нотации «Процедура» 3. нотации «Процедура и eEPC 4. нотации BPMN и IDEF0 5. нотации типа Work Flow 6. нотации «Простая блок-схема» 7. нотации «Процесс» 4. В СРЕДЕ BUSINESS STUDIO ПОКАЗЫВАЮТ ДВИЖЕНИЕ ОБЪЕКТОВ МЕЖДУ ОПЕРАЦИЯМИ ПРОЦЕССА 1. объекты типа «Событие» 2. стрелки типа «Связь предшествования» 3. нотации «Процедура» и eEPC 4. нотация BPMN 5. нотация IDEF0 6. блок «Решение» 7. стрелки типа «Поток объектов» 5. В СРЕДЕ BUSINESS STUDIO «ОБЪЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СИСТЕМЫ»: БУМАЖНЫЕ/ЭЛЕКТРОННЫЕ ДОКУМЕНТЫ И ИНФОРМАЦИЯ ПОНИМАЮТСЯ КАК: 1. объекты; 2. объекты типа «событие»; 3. события; 4. промежуточные события; 5. стрелки типа «поток объектов»; 6. блок «решение»; 7. однородность процесса.	
4	Индивидуальное задание	Примеры типовых заданий 1. Представить сделанные самостоятельно моделирования бизнес-процессов (БП) - графическое описание по всем методикам: блок-схему, IDEF0, BPMN основного БП; IDEF3, BPMN улучшение работы организации; Sirog-диаграмма улучшения БП, схемы улучшений eEPS в ARIS Express; текущую и будущую карту потока создания ценностей;	ПК-4 ИД-ПК-4.1; ИД-ПК-4.2; ИД-ПК-4.3

№ п/п	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
		- табличное описание: БП верхнего уровня, основного БП, карточку основного БП, расчёт условной экономии времени при улучшении БП 2. Разработать предложения по совершенствованию БП в организации: - по мероприятиям, новым для фирмы с расчётами чистого дисконтированного дохода (при окупаемости более года) и срока окупаемости - по сбалансированной системе показателей и ключевых показателей эффективности (таблица) - по регламентации: положение о бизнес-процессах в организации, должностная инструкция, положение об улучшении БП - остальные предложения по улучшению бизнес-процессов привести нумерованным списком-перечнем с логическим обоснованием	

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Выступление с презентацией	Дан полный, развернутый ответ по теме презентации, показана совокупность осознанных знаний об объекте с использованием схем SmartArt, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по теме выступления, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает		5
	Дан полный, развернутый по теме презентации, показана совокупность осознанных знаний об объекте с использованием схем SmartArt, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.		4
	Тема раскрыта недостаточно полно и недостаточно развернуто. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся способен конкретизировать обобщенные знания только с помощью преподавателя. Обучающийся обладает фрагментарными знаниями по теме коллоквиума, слабо владеет понятийным аппаратом,		3

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	нарушает последовательность в изложении материала		
	Тема раскрыта неполно, представляет собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь понятий, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие составляющие темы презентации		2
Эссе	Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале. Критерии оценивания: – соответствие содержания заявленной теме и полнота её раскрытия; – знание проблемы; – оригинальность и самостоятельность; – логическое и последовательное изложение мыслей; – умение выразить свою собственную позицию с учётом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности; – аргументированность (наличие убедительных фактов и доказательств). По каждому критерию присваивается 1 балл. Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом: 5 баллов – отлично, 4 балла – хорошо, 2,51-3 балла – удовлетворительно, 0-2,50 балл – неудовлетворительно	–	5
			4
			3
			2
Индивидуальная задание	Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала. Обучающийся показал полный объём знаний, умений при освоении, пройденных тем и применение их на практике. Отсутствие речевых и грамматических ошибок, отсутствие сленга, разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи		5
	Работа выполнена полностью, но обоснований примеров недостаточно. Допущена одна ошибка или два-три недочета. Допущены логические ошибки в предъявлении некоторых		4

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
	аргументов или контраргументов или преобладают субъективные доводы над логической аргументацией, или не использованы примеры, подтверждающие позицию стороны. Допущены разговорные или просторечные обороты при отсутствии речевых и грамматических ошибок или допущены речевые и грамматические ошибки при отсутствии разговорных, просторечных оборотов и выразительность речи.			
	Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. Несоответствие большинства аргументов выдвинутому примеру, несоответствие большинства контраргументов высказанным аргументам. Допущены разговорные или просторечные обороты, речевые и грамматические ошибки или отсутствует выразительность речи		3	
	Обучающийся не демонстрирует знание и понимание современных тенденций развития российского менеджмента. Не проявляет аргументированность, взвешенность и конструктивность суждений и предложений. Не демонстрирует умение отстаивать свое мнение. Не всегда в полной мере проявляет активность в обсуждении или не участвует в обсуждении.		2	
Тест (текущее тестирование по разделам курса)	Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. Процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе: «2» – строго менее 55% «3» – 55-69% «4» – 70-84% «5» – 85-100%	–	Балл	Процент
			5	85-100
		–	4	70-84
		–	3	55-69
		–	2	строго менее 55

5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:	Формируемая компетенция
Экзамен в устной форме по билетам	Примеры теоретических вопросов 1 и 2 в билете 1. Опишите процессный подход: концепцию внедрения в организации, зрелость компании, термины и определения процессного подхода, структурную схему СП, границы процесса. Входы и выходы процесса, их контроль, технологию выполнения процесса, окружение процесса. Обобщите приведённую информацию 2. Опишите классификацию процессов, показатели для их управления, определение процессного подхода, обоснование эффективности: стабильность и	ИПК-4 ИД-ПК-4.1; ИД-ПК-4.2; ИД-ПК-4.3

	воспроизводимость, вариации, экономическую целесообразность регламентации, структурированный процесс, самоорганизацию. Обобщите приведённую информацию 3. Опишите концепцию внедрения процессного подхода: общее описание, подход в организации в целом, обеспечение организационного развития при внедрении, важность выделения ресурсов, управление процессами владельцами процессов, совершенствование процессов, формализацию процессов. Обобщите приведённую информацию 4. Опишите принципы процессного подхода, проект внедрения процессного подхода, общее описание этапов, принятие решений, подготовка, разработку процессной архитектуры организации, системы показателей; организации управления процессами, регламентацию, автоматизацию, запуск цикла PDCA. Обобщите приведённую информацию 5. Опишите сквозные процессы в организации: организация как система, синергия, критерии выделения сквозных процессов: определение границ, уровни целесообразного выделения; типовой перечень, место в системе процессов компании. Обобщите приведённую информацию	
	Примеры 3 вопроса в билете – Ситуации: 1. Проанализируйте построение, приведите примеры в нотации простая блок-схема в Draw.io (или MS Visio) для сервисной организации. Сделайте выводы 2. Проанализируйте построение, приведите примеры функциональной схемы в нотации BPMN (с параллельными процессами) в Draw.io (или MS Visio) сервисной организации. Сделайте выводы 3. Проанализируйте построение, приведите примеры в нотации IDEF0 схему в Draw.io (или MS Visio) для сервисной организации. Сделайте выводы 4. Проанализируйте построение, приведите примеры таблицы описания в Excel и перечислите операции сервисной организации. Сделайте выводы 5. Проанализируйте, приведите примеры карточки бизнес-процессов в Excel и перечислите операции сервисной организации. Сделайте выводы	ИПК-4 ИД-ПК-4.1; ИД-ПК-4.2; ИД-ПК-4.3

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
Экзамен в устной форме по билетам	Обучающийся: – демонстрирует отличающиеся глубиной и содержательностью знания, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на		5

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
1, 2 вопрос и ситуация экзаменационного билета оценивается по 5-ти балльной системе; Оценка за экзамен выставляется как средняя арифметическая из 3-х оценок	дополнительные; – свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию; – способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу билета; – логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; – свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой. Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.		
	Обучающийся: – показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; – недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; – недостаточно логично построено изложение вопроса; – успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, – демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.		4
	Обучающийся: – показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки; – не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые; – справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой,		3

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы. Содержание билета раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.		
	Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий. На большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.		2

5.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль		
- выступление с презентацией или подготовка эссе при пропуске практического занятия	–	2-5
- текущее компьютерное тестирование	–	2-5
- индивидуальное задание	–	2-5
Промежуточная аттестация		
Экзамен	–	отлично хорошо
Итого за дисциплину		
Экзамен	–	удовлетворительно неудовлетворительно

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:
- проблемная лекция;
- проведение интерактивных лекций;
- групповых дискуссий;
- анализ ситуаций и имитационных моделей;
- преподавание дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- применение электронного обучения;
- просмотр учебных фильмов с их последующим анализом;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа);
- технологии с использованием игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр.

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, стр.2	
Аудитория №1331 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций).
Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1339 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1329 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации,

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
	соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1516 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1325: - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятия и профилактических работ время).	Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

[illegible]

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса (заполняется для изданий в электронном виде)	Количество экземпляров в библиотеке Университета
1	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся	Учебно- методическое пособие	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 12 от 08.06.2021	2021	—	5 на кафедре

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4	ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru
5	ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com/
6	Справочная правовая система «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru
№ пп	Профессиональные базы данных, информационные справочные системы
1.	http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/databases/ - базы данных на Едином Интернет-портале Росстата
2.	http://elibrary.ru/defaultx.asp – крупнейший российский информационный портал электронных журналов и баз данных по всем отраслям наук
3.	http://www.garant.ru/ – Справочно-правовая система (СПС) «Гарант», комплексная правовая поддержка пользователей по законодательству Российской Федерации
4.	«SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librarians Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/ Платформа Nature: https://www.nature.com/ Платформа NeuroNation: https://www.neuronation.com/training/exercise/flashglance База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/ База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/ База данных zbMath: https://zbmath.org/ База данных Nano: http://nano.nature.com/

11.2 Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	Bisagi (Process) Modeller BPMN	Свободный доступ
3.	Camunda Modeller BPMN	Свободный доступ
4.	draw.io	Свободный доступ
5.	ARIS Express	Свободный доступ

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**

В рабочую программу учебной дисциплины внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	Год обновления РПД	Характер изменений/обновлений с указанием раздела	Номер протокола и дата заседания кафедры