

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.09.2023 15:35:12
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 Экономки и менеджмента
Кафедра Коммерции и сервиса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервис-процессы в сфере оказания услуг

| | |
|---|--|
| Уровень образования | бакалавриат |
| Направление подготовки | 43.03.01 Сервис |
| Профиль | Девелопмент и экспертиза предприятий сервиса |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года |
| Форма обучения | очная |

Рабочая программа учебной дисциплины Сервис-процессы в сфере оказания услуг основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 4 от 24.01.2023 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины Сервис-процессы в сфере оказания услуг
доцент Политова Р.В.

Заведующий кафедрой Мишаков В.Ю.

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Сервис-процессы в сфере оказания услуг» изучается в седьмом и восьмом семестрах.

Курсовая работа – предусмотрена в 7 семестре.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

| | |
|-----------------|-----------|
| седьмой семестр | – экзамен |
| восьмой семестр | – экзамен |

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Сервис-процессы в сфере оказания услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:

- Организация процесса сервиса;
- Система менеджмента качества товаров и услуг;
- Современные методики технического контроля услуг.

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

- Разработка девелопменторских проектов в MS Projес;
- Управление девелопменторскими проектами в сервисе.

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

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

В результате освоения учебной дисциплины **Сервис-процессы в сфере оказания услуг** обучающийся должен:

- формирование у обучающихся понимания современных концепциями теории и практики изучения сервис-процессов;
- 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 сервис-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.

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-4.3 Разработка бизнес-процессов с использованием стандартных методик моделирования и проектирования бизнес-процессов | <ul style="list-style-type: none"> - Различает принципы построения, структуру и технологию использования бизнес-процессов - Рассматривает инструментальные средства моделирования бизнес-процессов - Выявляет отклонения от нормального осуществления бизнес-процессов |
| ПК-5 Способен применять цифровые инструменты для организации сервисной деятельности | ИД-ПК-5.2 Применение современных информационных технологий и использование программ для оценки эффективности сервисной деятельности | <ul style="list-style-type: none"> - Выделяет бизнес-процессы в организации - Выделяет характеристики эффективных вариантов построения бизнес-процессов в различных нотациях - 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 - 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 улучшению бизнес-процессов |

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

| | | | | |
|-------------------------|----|------|-----|------|
| по очной форме обучения | 10 | з.е. | 360 | час. |
|-------------------------|----|------|-----|------|

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

| Структура и объём дисциплины | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------------|------------|-----------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------|--|--------------------------------------|-------------------------------|
| Объём 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, | промежуточная аттестация, час |
| 7 семестр | экзамен, курсовая работа | 180 | 22 | 22 | | | | 100 | 36 |
| 8 семестр | экзамен | 180 | 24 | 24 | | | | 105 | 27 |
| Всего | – | 252 | 46 | 46 | | | | 205 | 63 |

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

| Планируемые (контролируемые) результаты освоения: коды формируемых компетенций 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 / индивидуальные задания, час | Практическая подготовка, час | | |
| Седьмой семестр | | | | | | | |
| ПК-4: ИД-ПК-4.3, ПК-5: ИД-ПК-5.2 | Лекция: Тема 1. Классификации бизнес-процессов сервисной организации (СПСО) | 3 | – | – | – | 5 | Формы текущего контроля по семестру 7: 1. подготовка презентации или эссе при пропусках занятий 2. тестирование по темам дисциплины 3. защита индивидуального задания |
| | Лекция: Тема 2. Процессный подход к управлению предприятием | 2 | – | – | – | 5 | |
| | Лекция: Тема 3. Правила и техника выделения процессов организации | 3 | – | – | – | 5 | |
| | Лекция: Тема 4. Сквозные процессы в организации | 2 | – | – | – | 5 | |
| | Лекция: Тема 5. Разработка системы процессов организации | 3 | – | – | – | 5 | |
| | Лекция: Тема 6. Описание и мониторинг бизнес-процессов организации | 3 | – | – | – | 5 | |
| | Лекция: Тема 7. Регламентация бизнес-процессов организации. Моделирование и описание бизнес-процессов в различных нотациях | 3 | – | – | – | 5 | |
| | Лекция: Тема 8. Управление организацией на основе сервис-процессов | 3 | – | – | – | 5 | |
| | Практическое занятие 1: Составление простой схемы основного БПСО | – | 3 | – | – | 5 | |
| | Практическое занятие 2: Составление табличного описания верхнего уровня БПСО стандартной программе Excel | – | 3 | – | – | 5 | |
| | Практическое занятие 3: Составление табличного описания основного БПСО | – | 2 | – | – | 5 | |

| Планируемые (контролируемые) результаты освоения: коды формируемых компетенций 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 / индивидуальные занятия, час | Практическая подготовка, час | | |
| | Практическое занятие 4: Составление табличного описания карточки основного БПСО | – | 3 | – | – | 5 | |
| | Практическое занятие 5: Построение схемы БПСО нотации IDEF0 | – | 3 | – | – | 5 | |
| | Практическое занятие 6: Построение схемы BPMN БПСО | – | 3 | – | – | 5 | |
| | Практическое занятие 7: Построение текущих и будущих карт создания ценности | – | 3 | – | – | 5 | |
| | Практическое занятие 8: Расчёт экономической составляющей экономии времени создания ценности | – | 2 | – | – | 5 | |
| | Итого за 7 семестр | 22 | 22 | – | – | 80 | |
| | Выполнение курсовой работы | – | – | – | – | 20 | защита курсовой работы |
| | Всего за 7 семестр | 22 | 22 | – | – | 100 | |
| | Экзамен | – | – | – | – | 36 | Экзамен по билетам с учётом совокупности сдачи экзамена, результатов текущего контроля успеваемости и защиты курсовой работы |
| Восьмой семестр | | | | | | | |
| ПК-4: ИД-ПК-4.3, ПК-5: ИД-ПК-5.2 | Лекция: Тема 1. Оптимизация и формализация БПСО | 5 | – | – | – | 9 | Формы текущего контроля по семестру 8: 1. подготовка презентации или эссе при пропусках занятий |
| | Лекция: Тема 2. Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности | 5 | – | – | – | 9 | |
| | Лекция: Тема 3. Регламенты, подходы к составлению | 5 | – | – | – | 9 | |

| Планируемые (контролируемые) результаты освоения: коды формируемых компетенций 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 / индивидуальные занятия, час | Практическая подготовка, час | | |
| | Лекция: Тема 4. Контроль (аудит), место в управленческой иерархии | 5 | – | – | – | 9 | 2. тестирование по темам дисциплины |
| | Лекция: Тема 5. Управление усовершенствованием сервис-процессов организации | 4 | – | – | – | 9 | |
| | Практическое занятие. Тема 1: Составление BPMN схем улучшения работы организации | – | 8 | – | – | 12 | |
| | Практическое занятие. Тема 2: Построение схем IDEF3 улучшения СПСО | – | 6 | – | – | 12 | |
| | Практическое занятие. Тема 3: Метод формализации бизнес-процессов SIPOG, построение диаграммы улучшения СПСО | – | 10 | – | – | 12 | |
| | Практическое занятие. Тема 4: Выбор показателей из Сбалансированной системы показателей и расчёт ключевых показателей эффективности | – | 8 | – | – | 12 | |
| | Практическое занятие. Тема 5: Составление регламентов улучшений СПСО: положений и должностных инструкций | – | 8 | – | – | 12 | |
| | Итого лекции и практические занятия | 24 | 24 | – | – | 105 | |
| | Экзамен | – | – | – | – | 27 | экзамен по билетам |
| | ИТОГО за восьмой семестр | 24 | 24 | – | – | 132 | |
| | ИТОГО за весь период | 46 | 46 | – | – | 268 | |

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

| № пп | Наименование темы дисциплины | Содержание темы |
|-----------|--|---|
| Семестр 7 | | |
| Тема 1 | Классификации бизнес-процессов сервисной организации (БПС) | Классификации и признаки группировки бизнес-процессов организации |
| Тема 2 | Процессный подход к управлению предприятием | Основные понятия и определения бизнес-процессов. Использование традиционного и процессного подходов управления предприятием. Классификация бизнес-процессов с учётом устанавливаемых границ в организации |
| Тема 3 | Правила и техника выделения процессов организации | Границы процессов, их определение. Подходы, правила выделения процессов, их объединение и декомпозиции. Проверка повторов и циклов |
| Тема 4 | Сквозные процессы в организации | Описание сквозных процессов в различных организациях с учётом результатов деятельности организации. Особенности описания неопределённых процессов |
| Тема 5 | Разработка системы процессов организации | Анализ бизнес-процессов организации, этапы применения БП, измерение параметров процесса |
| Тема 6 | Описание и мониторинг бизнес-процессов организации | Мониторинг бизнес-процессов, измерение и контроль параметров процесса. Оценка качества бизнес-процессов предприятия. Обеспечение качества бизнес-процессов предприятия |
| Тема 7 | Регламентация бизнес-процессов организации. Моделирование и описание бизнес-процессов в различных нотациях | 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 |
| Тема 8 | Управление организацией на основе бизнес-процессов | Подходы к управлению организацией. Методика и система документирования бизнес-процессов. Совершенствование бизнес-процессов |
| Семестр 8 | | |
| Тема 1 | Оптимизация и формализация БПС | 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 |
| Тема 2 | Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности | Описание идей и выбор бизнес-модели организации. Сбалансированная система показателей. Привлечение необходимых ресурсов. |
| Тема 3 | Регламенты, подходы к составлению | Принципы, подходы и этапы составления регламентов и других необходимых документов: положений организаций о БП и их улучшений, должностных инструкций |

| | | |
|--------|---|---|
| Тема 4 | Контроль (аудит), место в управленческой иерархии | Место и проведение внутреннего и внешнего контроля внедрения усовершенствованных бизнес-процессов. Инструменты для улучшения бизнес-процессов |
| Тема 5 | Управление усовершенствованием сервис-процессов организации | Подходы к управлению улучшением БП организацией. Дальнейшее улучшение бизнес-процессов. Планирование улучшения бизнес-процессов |

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:

- подготовка к лекциям, практическим и лабораторным занятиям, зачётам, экзаменам;
- изучение учебных пособий;
- изучение тем, не выносящихся на лекции и практические занятия самостоятельно;
- написание эссе на проблемные темы;
- участие студентов в составлении тестов;
- проведение исследовательских работ;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение домашних заданий;
- подготовка докладов;
- подготовка к коллоквиуму, контрольной работе и т.п.;
- выполнение индивидуальных заданий;
- выполнение курсовых проектов и работ;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание наглядных пособий, презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- проведение индивидуальных и групповых консультаций по отдельным темам дисциплины;
- проведение консультаций перед экзаменом, перед зачётом/зачётом с оценкой по необходимости

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

| № пп | Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение | Задания для самостоятельной работы | Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля) | Трудоемкость, час |
|-----------|--|--|---|-------------------|
| Семестр 7 | | | | |
| Тема 8 | Управление организацией на основе бизнес-процессов | Подготовить эссе, подготовить презентацию, подготовить тесты | эссе, презентация | 12 |
| Семестр 8 | | | | |
| Тема 5 | Управление совершенствованием сервис-процессов организации | Подготовить эссе, подготовить презентацию, подготовить тесты | эссе, презентация | 12 |

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины электронное обучение и дистанционные образовательные технологии если ЭО и ДОТ применяются:

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

Учебная деятельность частично проводится на онлайн-платформе за счет применения учебно-методических электронных образовательных ресурсов:

| Использование ЭО и ДОТ | Использование ЭО и ДОТ | Объём, час | Включение в учебный процесс |
|---------------------------|--|------------|---|
| обучение с веб-поддержкой | учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 1 категории | 30 | организация самостоятельной работы обучающихся |
| | учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 2 категории | 10 | в соответствии с расписанием текущей/промежуточной аттестации |

ЭОР обеспечивают в соответствии с программой дисциплины:

- организацию самостоятельной работы обучающегося, включая контроль знаний обучающегося (самоконтроль, текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию),
- методическое сопровождение и дополнительную информационную поддержку электронного обучения (дополнительные учебные и информационно-справочные материалы).

Текущая и промежуточная аттестации по онлайн-курсу проводятся в соответствии с графиком учебного процесса и расписанием.

Педагогический сценарий онлайн-курса прилагается.

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

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

| Уровни сформированности компетенцией | 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 | | |
|--------------------------------------|---|---|------------------------------------|-----------------------------------|---|
| | | | универсальных компетенций | обще профессиональных компетенций | профессиональных компетенций |
| | | | УК | ОПК | ПК-4: ИД-ПК-4.3, ПК-5: ИД-ПК-5.2 |
| высокий | – | отлично/ зачтено (отлично)/ зачтено | – | – | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 |

| | | | | | |
|------------|---|---|---|---|--|
| | | | | | <ul style="list-style-type: none"> - 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/ зачтено (хорошо)/ зачтено | – | – | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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- |

| | | | | | |
|---------|---|---|---|---|--|
| | | | | | <p>процессов на основе реализации современных концепций управления</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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/ зачтено (удовлетворительно)/ зачтено | – | – | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 последовательно- |

| | | | | | |
|--------|---|------------------------------------|--------------|--|---|
| | | | | | <p>стей построения и анализа моделей бизнес-процессов на основе реализации современных концепций управления</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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/ не зачтено | Обучающийся: | | <ul style="list-style-type: none"> - 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 |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> – 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 Сервис-процессы в сфере оказания услуг проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

| № пп | Формы текущего контроля | Примеры типовых заданий | Формируемая компетенция |
|-----------|--------------------------------|---|-------------------------|
| 7 семестр | | | |
| 1 | Перечень тем эссе, презентаций | <ol style="list-style-type: none"> 1. Управление организацией на основе бизнес-процессов предприятия 2. Разработка системы управления бизнес-процессами предприятия 3. Информационные системы управления бизнес-процессами предприятия 4. Методы моделирования и описания бизнес-процессов 5. Регламентация бизнес-процессов | ПК-4 ИД-ПК-4.3 |
| 2 | Тест по темам дисциплины | <p>1. ОСНОВНЫЕ И СОЗДАЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ ЦЕННОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ НАЗЫВАЮТСЯ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. структуризация целей 2. развивающиеся процессы 3. вспомогательные процессы 4. первичные процессы 5. стратегическое управление 6. управление маркетингом 7. выбор приоритетов | ПК-5: ИД-ПК-5.2 |

| № пп | Формы текущего контроля | Примеры типовых заданий | Формируемая компетенция |
|------|-------------------------|--|-------------------------|
| | | <p>2. НЕ СОЗДАЮТ НЕПОСРЕДСТВЕННО ДОБАВЛЕННУЮ ЦЕННОСТЬ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. обеспечивающие ресурсы 2. первичные процессы 3. поддерживающие (вспомогательные) процессы 4. развивающиеся процессы 5. преобразуемые ресурсы 6. воспроизводимые процессы 7. преобразованные ресурсы <p>3. ЭТО ТАКИЕ ПРОЦЕССЫ, КОТОРЫЕ ПОЗВОЛЯТ СОЗДАТЬ ЦЕПОЧКУ ЦЕННОСТИ В ОСНОВНОМ И ВО ВСПОМОГАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССАХ НА НОВОМ УРОВНЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. сквозные процессы 2. процессы управления 3. развивающиеся процессы 4. первичные процессы 5. вспомогательные процессы 6. поддерживающие процессы 7. основные процессы <p>4. ТОТ, КОТОРЫЙ ПОДВЕРГАЕТСЯ ПРЕОБРАЗОВАНИЮ В ХОДЕ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. обеспечивающий ресурс 2. преобразованный ресурс 3. ресурс по управлению 4. выход процесса 5. преобразуемый ресурс 6. вход процесса 7. ресурс <p>5. РЕСУРС, К КОТОРОМУ ДОБАВЛЕНА ОПРЕДЕЛЕННАЯ ЦЕННОСТЬ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ПРОЦЕССА</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. обеспечивающий ресурс 2. ресурс по управлению 3. преобразуемый ресурс | |

| № пп | Формы текущего контроля | Примеры типовых заданий | Формируемая компетенция |
|-----------|--------------------------------|--|-------------------------|
| | | 4. преобразованный ресурс 5. вход процесса 6. выход процесса 7. границы процесса | |
| 3 | Курсовая работа | Типовые задания: 1. Представить сделанные самостоятельно описания бизнес-процессов - графическое описание по всем нотациям (простая блок-схема, IDEF0, BPMN и т.д.) с альбомным разворотом страницы - табличное описание бизнес-процессов верхнего уровня, основного бизнес-процесса и карточка бизнес-процесса 2. Необходимо разработать предложения по совершенствованию бизнес-процессов в организации: - по потоку ценностей (экономия времени) с расчётом изменения прибыли - графическое изображение и таблица | ПК-5: ИД-ПК-5.2 |
| 8 семестр | | | |
| 1 | Перечень тем эссе, презентаций | 1. Декомпозиция процессов 2. Моделирование потока данных 3. Анализ стабильности и точности процессов 4. Анализ надёжности процессов 5. Управление ресурсами при стандартизации бизнес-процессов | ПК-4 ИД-ПК-4.3 |
| 2 | Тест по темам дисциплины | 1. НОТАЦИЯ IDEF0 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 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 | ПК-5: ИД-ПК-5.2 |

| № пп | Формы текущего контроля | Примеры типовых заданий | Формируемая компетенция |
|------|-------------------------|---|-------------------------|
| | | <p>3. нотации «процедура»</p> <p>4. нотации «процедура» и eEPC</p> <p>5. нотации eEPC</p> <p>6. нотации BPMN</p> <p>7. нотации «процедура», BPMN и eEPC</p> <p>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</p> <p>1. нотации eEPC</p> <p>2. нотации «Процедура»</p> <p>3. нотации «Процедура и eEPC</p> <p>4. нотации BPMN и IDEF0</p> <p>5. нотации типа Work Flow</p> <p>6. нотации «Простая блок-схема»</p> <p>7. нотации «Процесс»</p> <p>4. В СРЕДЕ BUSINESS STUDIO ПОКАЗЫВАЮТ ДВИЖЕНИЕ ОБЪЕКТОВ МЕЖДУ ОПЕРАЦИЯМИ ПРОЦЕССА</p> <p>1. объекты типа «Событие»</p> <p>2. стрелки типа «Связь предшествования»</p> <p>3. нотации «Процедура» и eEPC</p> <p>4. нотация BPMN</p> <p>5. нотация IDEF0</p> <p>6. блок «Решение»</p> <p>7. стрелки типа «Поток объектов»</p> <p>5. В СРЕДЕ BUSINESS STUDIO «ОБЪЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СИСТЕМЫ»: БУМАЖНЫЕ/ЭЛЕКТРОННЫЕ ДОКУМЕНТЫ И ИНФОРМАЦИЯ ПОНИМАЮТСЯ КАК:</p> <p>1. объекты</p> <p>2. объекты типа «событие»</p> <p>3. события;</p> <p>4. промежуточные события</p> <p>5. стрелки типа «поток объектов»</p> <p>6. блок «решение»</p> | |

| № пп | Формы текущего контроля | Примеры типовых заданий | Формируемая компетенция |
|------|-------------------------|---|-------------------------|
| | | 7. однородность процесса | |
| 3 | Индивидуальное задание | <p>Типовые задания:</p> <p>Представить сделанные самостоятельно моделирования бизнес-процессов - графическое описание по всем нотациям (IDEF3, BPMN улучшение работы организации), Sirog-диаграмма улучшения БП, схемы улучшений eEPS в ARIS Express и т.д.) с альбомным разворотом страницы</p> <p>2. Необходимо разработать предложения по совершенствованию бизнес-процессов в организации: минимально 7, из них обязательно 3 предложения привести с расчётами и формулами для этих расчётов, остальные предложения с логическим обоснованием</p> <p>- по мероприятиям, новым для фирмы с расчётами чистого дисконтированного дохода (при окупаемости более года) и срока окупаемости</p> | ПК-5: ИД-ПК-5.2 |

5.2. КРИТЕРИИ, ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ:

| Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия) | Критерии оценивания | Шкалы оценивания | |
|--|---|----------------------|----------------------|
| | | 100-балльная система | Пятибалльная система |
| Эссе | <p>Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале.</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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). <p>По каждому критерию присваивается 1 балл.</p> | – | 5 |
| | | – | 4 |
| | | – | 3 |
| | | – | 2 |

| Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия) | Критерии оценивания | Шкалы оценивания | |
|--|--|----------------------|----------------------|
| | | 100-балльная система | Пятибалльная система |
| | 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 | | |
| 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, нарушает последовательность в изложении материала | – | 3 |
| | 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 | – | 2 |

| Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия) | Критерии оценивания | Шкалы оценивания | | |
|--|--|----------------------|----------------------|-------------------|
| | | 100-балльная система | Пятибалльная система | |
| | 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 | | | |
| Индивидуальная задача | Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или опiski, 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 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. | – | 4 | |
| | 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 | |
| | | – | Балл 5 | Процент 85-100 |

| Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия) | Критерии оценивания | Шкалы оценивания | | |
|--|---|----------------------|----------------------|-----------------|
| | | 100-балльная система | Пятибалльная система | |
| 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% | – | 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 семестр 7 | <p>Примеры теоретических вопросов – 1 вопрос в билете</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Процессный подход: концепция внедрения в организации, зрелость компании в области процессного управления, термины и определения процессного подхода, структурная схема процесса 2. Границы процесса. Спецификации на входы и выходы процесса. Контроль входов/выходов процесса 3. Технология выполнения процесса. Окружение процесса 4. Классификация процессов. Показатели для управления процессом. Определение процессного подхода 5. Обоснование эффективности процессного подхода: Стабильность и воспроизводимость процесса. Вариации процесса. Экономическая целесообразность регламентации процесса. Структурированный процесс, самоорганизация | <p>ПК-3: ИД-ПК-3.3</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Примеры теоретических вопросов – 2 вопрос в билете</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка системы процессов организации: Различные подходы к построению системы процессов организации 2. Методика построения системы процессов организации на основе анализа цепочек создания ценности, отраслевые решения, «процессы» и «процессные группы», сквозные процессы на основе схем ЦСЦ 3. Методика построения системы процессов организации на основе анализа цепочек создания ценности: модели процессов на верхнем уровне, процессы подразделений, согласование границ процессов 4. Описание бизнес-процессов организации: цели, описание процессов в масштабах организации, формулирование целей, нотация моделирования процессов, репозиторий и среда моделирования процессов 5. Описание бизнес-процессов организации: методики описания процессов, необходимые специалисты; объектная модель организации, типовая архитектура среды моделирования, структурные модели процессов организации | <p>ПК-3: ИД-ПК-3.3</p> |
| | <p>Примеры 3 вопроса в билете – Ситуации:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проанализируйте построение простой схемы в MS Visio для организации сферы обслуживания, приведите примеры. Сделайте выводы 2. Проанализируйте построение простой схемы в программе draw.io для организации сферы обслуживания, приведите примеры. Сделайте выводы 3. Проанализируйте построение функциональной схемы (с параллельными процессами) в MS Visio для организации сферы обслуживания, приведите примеры. Сделайте выводы 4. Проанализируйте построение функциональной схемы (с параллельными процессами) в программе draw.io для организации сферы обслуживания, приведите примеры. Сделайте выводы 5. Проанализируйте построение схемы IDEF0 в MS Visio для организации сферы обслуживания, приведите примеры. Сделайте выводы | <p>ПК-5: ИД-ПК-5.1, ИД-ПК-5.2, ИД-ПК-5.3</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>Экзамен в устной форме по билетам семестр 8</p> | <p>Примеры теоретических вопросов – 1 вопрос в билете</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Опишите из Матрицы Бондаренко. Действия по оптимизации бизнес-процессов: Бесплатное (беззатратное), Аутсорсинг – когда дешевле заплатить, чем сделать самим. Обобщите приведённую информацию 2. Опишите из Матрицы Бондаренко. Оптимизация процессов с использованием ресурсов системы (организации) – всё своими руками. Обобщите приведённую информацию 3. Приведите по Матрице Бондаренко. Шаблон описания бизнес-процесса (БП). Обобщите приведённую информацию 4. Опишите Дробление операций – порежем так, чтобы удобней было съесть. Под-приём Универсализация сырья. Вынос в надсистему. Устранение лишних элементов (процессов/подпроцессов/операций). Обобщите приведённую информацию 5. Опишите подприёмы: Заставить самовыполняться – иногда и такое бывает. Свернуть с другими процессами, или использование ПОТОКА – а заодно и ЭТО прихвати. Координация шагов и ресурсов (КШР). Обобщите приведённую информацию | <p>ПК-3: ИД-ПК-3.3</p> |
| | <p>Примеры теоретических вопросов – 2 вопрос в билете</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Опишите Принципы контроля. Ключевые цели контроля. Принципы пирамиды приоритетов, адаптивности системы контроля, охотника, от обратного (принцип пряника), замкнутости контроля, силы контрольной среды, самовоспроизведения контроля. Обобщите приведённую информацию 2. Опишите из Формирования риск-ориентированного подхода к проведению проектов внутреннего аудита. Основные понятия, свойства рисков, взаимосвязь риска и бизнес-процесса. Обобщите приведённую информацию 3. Опишите из Формирования риск-ориентированного подхода к проведению проектов внутреннего аудита. Суть риск-ориентированного подхода: упрощённый и продвинутый. Обобщите приведённую информацию 4. Опишите из Формирования риск-ориентированного подхода к проведению проектов внутреннего аудита. Выбор подхода к проведению проектов внутреннего аудита. Обобщите приведённую информацию 5. Опишите Стратегию внутреннего аудита и долгосрочное планирование (год и более), позиционирование. Обобщите приведённую информацию | <p>ПК-3: ИД-ПК-3.3</p> |
| | <p>Примеры 3 вопроса в билете – Ситуации:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проанализируйте построение схемы улучшения работы сервисной организации нотации BPMN в программе Bisagi (Process) Modeller, приведите примеры. Сделайте выводы 2. Проанализируйте построение схемы улучшения работы сервисной организации нотации BPMN в программе Camunda Modeller, приведите примеры. Сделайте выводы | <p>ПК-5: ИД-ПК-5.1, ИД-ПК-5.2, ИД-ПК-5.3</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>3. Проанализируйте и построение схемы улучшения работы сервисной организации нотации IDEF3 в программе draw.io, приведите примеры. Сделайте выводы</p> <p>4. Проанализируйте построение диаграммы улучшения бизнес-процесса сервисной организации SIPOG, приведите примеры. Сделайте выводы</p> <p>5. Проанализируйте построение схемы улучшения работы сервисной организации нотации eEPS в программе ARIS Express, приведите примеры. Сделайте выводы</p> | |
|--|--|--|

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| Форма промежуточной аттестации | Критерии оценивания | Шкалы оценивания | |
|--|--|----------------------|----------------------|
| Наименование оценочного средства | | 100-балльная система | Пятибалльная система |
| <p>Экзамен в устной форме по билетам 1, 2 вопрос и ситуация экзаменационного билета оценивается по 5-ти балльной системе;</p> <p>Оценка за экзамен выставляется как средняя арифметическая из 3-х оценок</p> | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует отличающиеся глубиной и содержательностью знания, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на 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. <p>Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.</p> | – | 5 |
| | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; | – | 4 |

| Форма промежуточной аттестации | Критерии оценивания | Шкалы оценивания | |
|----------------------------------|---|----------------------|----------------------|
| Наименование оценочного средства | | 100-балльная система | Пятибалльная система |
| | <ul style="list-style-type: none"> – 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. | | |
| | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы. <p>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.</p> | – | 3 |
| | <p>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.</p> | – | 2 |

5.5. Примерные темы курсовой работы:

1. Использование основных нотаций сервис-процессов в организации оказания сервисных услуг

2. Основные нотации сервис-процессов организации сервиса
3. Применение основных методик описания сервис-процессов предприятия сервиса
4. Моделирование сервис-процессов по основным методикам в организации сервиса
5. Описание основных сервис-процессов организации сервиса

5.6. Критерии, шкалы оценивания курсовой работы

| Форма промежуточной аттестации | Критерии оценивания | Шкалы оценивания | |
|--------------------------------|---|----------------------|----------------------|
| | | 100-балльная система | Пятибалльная система |
| защита курсовой работы | <ul style="list-style-type: none"> – работа выполнена самостоятельно, носит прикладной характер, возможно содержание элементов практической новизны; – собран, обобщен и проанализирован достаточный объем литературных источников и материалов организации сервиса; – при написании и защите работы продемонстрированы: высокий уровень сформированности профессиональных компетенций, теоретические знания и наличие практических навыков; – работа правильно оформлена и своевременно представлена на кафедру, полностью соответствует требованиям, предъявляемым к содержанию и оформлению курсовых работ; – на защите освещены все вопросы исследования, ответы на вопросы профессиональные, грамотные, исчерпывающие, результаты исследования подкреплены статистическими критериями; – полностью разбирается в нотациях сервис-процессов организации сервиса | – | 5 |
| | <ul style="list-style-type: none"> – тема работы раскрыта, однако выводы и рекомендации не всегда оригинальны и / или не имеют практической значимости, есть неточности при освещении отдельных вопросов темы; – собран, обобщен и проанализирован необходимый объем профессиональной литературы и информации по фирме, но не по всем аспектам исследуемой темы сделаны выводы и обоснованы практические рекомендации; – при написании и защите работы продемонстрирован: средний уровень сформированности профессиональных компетенций, наличие теоретических знаний и достаточных практических навыков; – работа своевременно представлена на кафедру, есть отдельные недостатки в ее оформлении; | – | 4 |

| Форма промежуточной аттестации | Критерии оценивания | Шкалы оценивания | |
|--------------------------------|--|----------------------|----------------------|
| | | 100-балльная система | Пятибалльная система |
| | <ul style="list-style-type: none"> – в процессе защиты работы были даны неполные ответы на вопросы; – практически полностью разбирается в нотациях сервис-процессов организации сервиса | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> – тема работы раскрыта частично, но в основном правильно, допущено поверхностное изложение отдельных вопросов темы; – в работе недостаточно полно была использована профессиональная литература и информации по фирме, выводы и практические рекомендации не отражали в достаточной степени содержание работы; – при написании и защите работы продемонстрирован удовлетворительный уровень сформированности универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, поверхностный уровень теоретических знаний и практических навыков; – работа своевременно представлена на кафедре, однако не в полном объеме по содержанию и / или оформлению соответствует предъявляемым требованиям; – в процессе защиты недостаточно полно изложены основные положения работы, ответы на вопросы даны неполные; – частично разбирается в нотациях сервис-процессов организации сервиса | – | 3 |
| | <ul style="list-style-type: none"> – содержание работы не раскрывает тему, вопросы изложены бессистемно и поверхностно, нет анализа практического материала, основные положения и рекомендации не имеют обоснования; – работа не оригинальна, основана на компиляции публикаций по теме; – при написании и защите работы продемонстрирован неудовлетворительный уровень сформированности профессиональных компетенций; – работа несвоевременно представлена на кафедре, не в полном объеме по содержанию и оформлению соответствует предъявляемым требованиям; – на защите показаны поверхностные знания по исследуемой теме, отсутствие представлений об актуальных проблемах по теме работы, даны неверные ответы на вопросы. – поверхностно разбирается в нотациях сервис-процессов организации сервиса | – | 2 |

5.7. 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, баллы | Пятибалльная система |
|---|-----------------------------|---|
| Текущий контроль: | | |
| - выступление с презентацией или подготовка эссе при пропуске практического занятия | – | 3-5 зачтено/ 2 – не зачтено |
| - текущее компьютерное тестирование | – | 3-5 зачтено/ 2 – не зачтено |
| - индивидуальное задание | – | 3-5 зачтено/ 2 – не зачтено |
| Курсовая работа | – | 3-5 зачтено/ 2 – не зачтено |
| Промежуточная аттестация 7 семестр Экзамен | – | отлично хорошо удовлетворительно неудовлетворительно |
| Промежуточная аттестация 8 семестр Экзамен | – | отлично хорошо удовлетворительно неудовлетворительно |

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проведение интерактивных лекций;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- применение электронного обучения;
- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования;

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

Характеристика материально-технического обеспечения дисциплины составляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

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, Малый Калужский переулок, дом 2, строение 6 | |
| 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) |

| | |
|--|---|
| 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. |
| 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, 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 |
| 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

| № 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 |
|---|--------------------------------------|--|-------------------------------------|--|-------------|---|--|
| 10.1 Основная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | |
| 1 | Елиферов В.Г. | Бизнес-процессы: регламентация и управление | Учебник | М.: ИНФРА-М | 2022 | https://znanium.com/catalog/document?id=393846 | – |
| 2 | Репин В.В. | Бизнес по правилам: регламенты должны работать | Практическое пособие | М.: ИНФРА-М | 2022 | https://znanium.com/catalog/document?id=390197 | – |
| 10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | |
| 1 | Всяких Е.И., Зуева А.Г., Носков Б.В. | Практика и проблематика моделирования бизнес-процессов | Практикум | М.: ДМК Пресс | 2018 | https://znanium.com/catalog/document?id=323876 | – |
| 2 | Ротер М. | Учитесь видеть бизнес-процессы. Практика построения карт потоков создания ценности | Учебное пособие | М.: Альпина Паблишер | 2017 | https://znanium.com/catalog/document?id=21345 | – |
| 3 | Оверченко М., Милицкая Е | Руководство по улучшению бизнес-процессов | Учебник и практикум | М.: Альпина Паблишер | 2016 | https://znanium.com/catalog/document?id=49591 | – |
| 4 | Крышкин О. | Настольная книга по внутреннему аудиту: Риски и бизнес-процессы | Практическое пособие | М.: Альпина Паблишер | 2016 | https://znanium.com/catalog/document?id=34168 | – |
| 5 | Политова Р.В. | Управление бизнес-процессами предприятий сферы услуг в схемах | Учебное пособие | М.: РГУ им. А.Н. Косыгина | 2018 | – | 5 |
| 10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина) | | | | | | | |
| 1 | Ордынец А.А. | Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся | Методические рекомендации | Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 12 от 08.06.21 | 2021 | – | 20 на кафедре |

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1. 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 УЧЁТА 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 |
|------|--------------------|---|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |