|  |
| --- |
| 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  | Коммерции и сервиса |

|  |
| --- |
| **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА****УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |
| **Реинжиниринг на предприятии сферы обслуживания** |
| Уровень образования  | бакалавриат |
| Направление подготовки | 43.03.01 | Сервис |
| Направленность (профиль) | Управление сервис-процессами в сфере обслуживания |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года |
| Форма(-ы) обучения | очная/заочная |

|  |
| --- |
| Рабочая программа дисциплины «Реинжиниринг на предприятии сферы обслуживания» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 12 от 08.06.2021 г. |
| Разработчик(и) рабочей программы дисциплины: |
|  | ПрофессорСтарший преподаватель | В.В.Филатов А.А.Ордынец |
|  | занимаемая должность | инициалы, фамилия |
| Заведующий кафедрой | В.Ю. Мишаков |

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

* + - 1. Учебная дисциплина «Реинжиниринг на предприятии сферы обслуживания» изучается в восьмом семестре.
			2. Курсовая работа – не предусмотрена.

## Форма промежуточной аттестации:

зачет

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина «Реинжиниринг на предприятии сферы обслуживания» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.
			2. Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:
		- Проектирование процесса оказания услуг;
		- Ценообразование;
		- Методы принятия управленческих решений
			1. Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:
		- Управление сферой обслуживания;
		- Технологии продаж.

# ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

* + - 1. Целями изучения дисциплины «Реинжиниринг на предприятии сферы обслуживания» являются:
		- изучение теоретических основ бизнес-процессов и 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 по данной дисциплине.
			1. 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.

## 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-3:Способен к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей | ИД-ПК-3.1:Использование современных направлений диверсификации в зависимости от вида деятельности организации | **-** Владеет знаниями в области современных концепций управления организацией и подходами к управлению организацией;- Владеет инструментарием для построения бизнес-процессов организации в рамках процессного и системного подходов;- Умеет использовать методы и средства управления бизнес-процессами для проведения количественного анализа бизнес-процессов;- Рассматривает структурный подход к моделированию бизнес-процессов как один из инструментов структурного проектирования; - Обладает знаниями для осуществления пошагового моделирования бизнес-процессов;- Умеет анализировать и оптимизировать структуру бизнес-процессов, а также управлять бизнес-процессами и инновационными проектами;- Разбирается в методологии структурного анализа и проектирования SADT; методологии функционального моделирования IDEF0; методологии моделирования процессов IDEF3. |
| ИД-ПК-3.2Планирование и корректировка организационных схем в зависимости от изменения конъюнктуры рынка |
| ИД-ПК-3.3Разработка мероприятий по реинжинирингу процессов на основе расчета и анализа экономических показателей организации |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по очной форме обучения –  | 3 | з.е. | 108 | час. |
| по заочной форме обучения –  | 3 | з.е. | 108 | час. |

## 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** | **самостоятельная работа обучающегося, час** | **промежуточная аттестация, час** |
| 8 семестр | зачет | 108 | 20 | 20 |  |  |  | 68 |  |
| Всего: |  | 108 | 20 | 20 |  |  |  | 68 |  |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очно-заочная форма обучения) не реализуется

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (заочная 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** | **самостоятельная работа обучающегося, час** | **промежуточная аттестация, час** |
| 4 курс |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| установочная сессия | *-* | *-* | *-* | *-* | *-* | *-* | *-* | *-* | *-* |
| зимняя сессия | - | - | 10 | 10 | - | - | - | 52 | - |
| летняя сессия | зачет | - | - | - | - | - | - | 32 | 4 |
| Всего: |  | 108 | 10 | 10 |  |  |  | 84 | 4 |

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

| **Планируемые (контролируемые) результаты 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, час** | **Практическая подготовка, час** |
|  | **Восьмойсеместр** |
| ПК-3: ИД-ПК-3.1ИД-ПК-3.2ИД-ПК-3.3 | Тема 1. Современные концепции управления организациейЛекция 1. Современные концепции управления организацией | 2 |  |  |  | 8 | Экспресс-опросЭссеДискуссия |
| Практическое занятие 1.Функциональный и процессный подходы к управлению организацией |  | 2 |  |  |
| ПК-3: ИД-ПК-3.1ИД-ПК-3.2ИД-ПК-3.3 | Тема 2. Бизнес-процесс - процессный и системный подходЛекция 2. Бизнес-процесс - процессный и системный подход | 2 |  |  |  | 8 |
| Практическое занятие 2.Инструменты процессного подхода |  | 2 |  |  |
| ПК-3: ИД-ПК-3.1ИД-ПК-3.2ИД-ПК-3.3 | Тема 3. Методы и средства управления бизнес-процессамиЛекция 3. Методы и средства управления бизнес-процессами | 2 |  |  |  | 8 |
| Практическое занятие 3.Количественный анализ бизнес-процессов |  | 2 |  |  |
| ПК-3: ИД-ПК-3.1ИД-ПК-3.2ИД-ПК-3.3 | Тема 4. Структурный подход к моделированию бизнес-процессовЛекция 4. Структурный подход к моделированию бизнес-процессов | 2 |  |  |  | 8 |
| Практическое занятие 4.Сущность бизнес-модели предприятия |  | 2 |  |  |
| ПК-3: ИД-ПК-3.1ИД-ПК-3.2ИД-ПК-3.3 | Тема 5. Модели бизнес-процессов Лекция 5. Модель бизнес-процессов верхнего уровня | 4 |  |  |  | 10 |
| Практическое занятие 5.Пошаговое моделирование бизнес-процесса |  | 2 |  |  |
| ПК-3: ИД-ПК-3.1ИД-ПК-3.2ИД-ПК-3.3 | Тема 6. Анализ и оптимизация бизнес-процессовЛекция 6. Анализ и оптимизация бизнес-процессов | 2 |  |  |  | 8 |
| Практическое занятие 6.Моделирование и анализ бизнес-процессов |  | 4 |  |  |
| ПК-3: ИД-ПК-3.1ИД-ПК-3.2ИД-ПК-3.3 | Тема 7. Управление бизнес-процессами и инновационными проектамиЛекция 7. Управление бизнес-процессами и инновационными проектами | 2 |  |  |  | 8 |
| Практическое занятие 7.Система управления бизнес-процессами в банке |  | 2 |  |  |
| ПК-3: ИД-ПК-3.1ИД-ПК-3.2ИД-ПК-3.3 | Тема 8. Инжиниринг. Методологии моделирования процессов.Лекция 8. Методология функционального моделирования IDEF0. Методология моделирования процессов IDEF3. | 4 |  |  |  | 10 |
| Практическое занятие 8.Нотация моделирования бизнес-процессов BPMN. |  | 4 |  |  |
|  | Зачет |  |  |  |  |  | Устный опрос |
| **ИТОГО за весь период** | **20** | **20** | **-** | **-** | **68** |  |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очно-заочная форма обучения)

## Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (заочная форма обучения)

| **Планируемые (контролируемые) результаты освоения:** **код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций** | **Наименование разделов, тем;****виды самостоятельной работы обучающегося;****форма(ы) промежуточной аттестации** | **Виды учебной работы** | **Самостоятельная работа, час** | **Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося;****формы промежуточного контроля успеваемости** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Контактная работа** |
| **Лекции, час** | **Практические занятия, час** | **Лабораторные работы, час** | **Практическая подготовка, час** |
|  | **Четвертый курс** |
| ПК-3: ИД-ПК-3.1ИД-ПК-3.2ИД-ПК-3.3 | Тема 1. Современные концепции управления организацией | 2 | 2 |  |  | 16 | Экспресс-опросЭссеДискуссия |
| ПК-3: ИД-ПК-3.1ИД-ПК-3.2ИД-ПК-3.3 | Тема 2. Модели бизнес-процессов | 2 | 2 |  |  | 18 |
| ПК-3: ИД-ПК-3.1ИД-ПК-3.2ИД-ПК-3.3 | Тема 3. Анализ и оптимизация бизнес-процессов | 2 | 2 |  |  | 16 |
| ПК-3: ИД-ПК-3.1ИД-ПК-3.2ИД-ПК-3.3 | Тема 4. Управление бизнес-процессами и инновационными проектами | 2 | 2 |  |  | 16 |
| ПК-3: ИД-ПК-3.1ИД-ПК-3.2ИД-ПК-3.3 | Тема 5. Реижиниринг. Методологии моделирования процессов. Методология функционального моделирования IDEF0. Методология моделирования процессов IDEF3. | 2 | 2 |  |  | 18 |
|  **Зачет**  |  |  |  |  |  | Устный опрос |
| **ИТОГО за весь период** | **10** | **10** | **-** | **-** | **84** |  |

## Краткое содержание учебной дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование раздела и темы дисциплины** | **Содержание раздела (темы)** |
| Тема 1. | Современные концепции управления организацией | Управление организацией как процесс оптимизации человеческих, материальных и финансовых ресурсов для достижения целей организации. Базовые функции управления организацией; планирование, координация, мотивация, контроль. Современные концепции управления организацией. |
| Тема 2. | Бизнес-процесс - процессный и системный подход | Подходы в теории и практики управления: процессный подход, системный подход, ситуационный подход – сущность, вклад в развитие теории и практики управления.  |
| Тема 3. | Методы и средства управления бизнес-процессами | Что такое «хороший» бизнес-процесс. Выделение «узких» мест в процессах. Идентификация организационных и информационных разрывов. Классификация типов ошибок в процессах и методы их устранения. Имитационное моделирование процессов. Модуль ARIS Simulation. Виды совершенствований процессов. Понятие о зрелости процесса. Выбор процессов для оптимизации.  |
| Тема 4. | Структурный подход к моделированию бизнес-процессов | Сущность структурного подхода. Структурная модель предметной области. Процессный подход в описании предметной области. Методология структурного моделирования и проектирования SADT. Метод функционального моделирования IDEF0. Метод процессного моделирования IDEF3. Моделирование потоков данных. Построение DFD-диаграмм. Особенности применения функциональных и объектно-ориентированных методологий моделирования предметной области. |
| Тема 5. | Модели бизнес-процессов  | Модель бизнес-процесса. Типология процессов. Основные и поддерживающие процессы. Процессы управления. Процессы развития. Модель процессов верхнего уровня. Агрегированная модель бизнес-процессов компании. Модель процессов алгоритмическая. Модель бизнес-процессов компании, отражающая логику исполнения работ. Модель процессов потоковая. Модель бизнес-процессов компании, отражающая потоки объектов (ресурсы, информация). |
| Тема 6. | Анализ и оптимизация бизнес-процессов | Суть понятия управление. Алгоритм управленческих действий. Определение бизнес-процессов различными авторами. Методические рекомендации по описанию бизнес-процессов. Виды бизнес-процессов. DFD (Data flow diagramming - диаграммы потоков данных). |
| Тема 7. | Управление бизнес-процессами и инновационными проектами | Виды бизнес-процессов. Реинжиниринг бизнес-процессов. BPM (*Business Process Management*, управление бизнес-процессами). Цели внедрения концепции BPM. |
| Тема 8. | Инжиниринг. Методологии моделирования процессов. | Деятельность на коммерческой основе по обеспечению функционирования искусственно создаваемых объектов и решений транспортных и информационных систем, систем управления, бизнес-систем и т. д.Методология структурного моделирования SADT. Методология функционального моделирования IDEF0. Концепции IDEF0.  |

## 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, экзаменам;

изучение учебных пособий;

конспектирование монографий, или их отдельных глав, статей;

изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;

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 или групповых консультаций по отдельным темам дисциплины;

проведение консультаций перед экзаменом.

## Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

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

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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**  |
| **профессиональной(-ых)****компетенции(-й)** |
| ПК-3: ИД-ПК-3.1ИД-ПК-3.2ИД-ПК-3.3 |
| высокий | *-* | отлично | Обучающийся:- анализирует и систематизирует изученный материал с обоснованием актуальности его использования в своей предметной области;- применяет методы анализа и синтеза практических проблем, способы прогнозирования и оценки событий и явлений, умеет решать практические задачи вне стандартных ситуаций с учетом применения полученных знаний;- демонстрирует системный подход при решении проблемных ситуаций;- показывает четкие системные знания и представления по дисциплине;- дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе дополнительные |
| повышенный | - | хорошо |  Обучающийся:- обоснованно излагает, анализирует и систематизирует изученный материал, что предполагает комплексный характер анализа проблемы;- выделяет междисциплинарные связи, распознает и выделяет элементы в системе знаний, применяет их к анализу практики;- правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;- ответ отражает полное знание материала, с незначительными пробелами, допускает единичные негрубые ошибки |
| базовый | - | удовлетворительно | Обучающийся:- испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;- с трудом выстраивает связи между возможностью применения различных методов построения процессов;- анализирует основные подходы у построению бизнес-процессов, но не способен выработать стратегию действий для решения проблемных ситуаций;- ответ отражает в целом сформированные, но содержащие незначительные пробелы знания, допускаются грубые ошибки. |
| низкий | - | неудовлетворительно | Обучающийся:- демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации;- испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;- не способен проанализировать основные понятия курса;- выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя;ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы. |

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

* + - 1. При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

## Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

| **№ пп** | **Формы текущего контроля** | * + - 1. **Примеры типовых заданий**
 |
| --- | --- | --- |
| 1 | Экспресс-опрос | 1. Какие типы ресурсов влияют на систему управления?
2. Каковы основные признаки эффективной организационной структуры управления?
3. Каковы основные составляющие системы управления хозяйствующим субъектом?
4. Приведите различные трактовки содержания и экономической сущности понятия «реструктуризация систем управления».
5. Дайте определение процесса реструктуризации системы управления, хозяйствующего субъекта.
6. Каковы основные составляющие процесса реструктуризации системы управления хозяйствующим субъектом?
7. Какими проблемами обусловлена необходимость реструктуризации системы управления?
8. Перечислите формы или варианты реструктуризации системы управления.
9. Что понимается под реорганизацией?
10. Дайте определение модернизации.
11. Какие функции выполняет адаптация?
12. В каких случаях целесообразно использовать реструктуризацию, а в каких — реинжиниринг?
13. Каковы объективные предпосылки применения реинжиниринга бизнеса и управления инновационной деятельностью?
14. Каковы негативные факторы, которые приводят к значительным потерям в ходе оптимизации бизнеса и инновационной деятельности?
15. Какие вопросы используются в рамках реинжиниринга для проведения проблемной диагностики бизнеса и инновационной деятельности предприятия?
16. В чем сущность модели преобразований в рамках использования реинжиниринга при оптимизации бизнеса и инновационной деятельности?
17. Опишите процесс реализации реинжиниринга на предприятии при оптимизации бизнеса и инновационной деятельности.
18. Дайте характеристику состояний внедрения реинжиниринга.
19. Какие ошибки допускаются предприятиями при использовании реинжиниринга в рамках оптимизации бизнеса и инновационной деятельности?
20. Какие задачи решаются с помощью реинжиниринга в системе управления инновационной деятельностью?
 |
| 2 | Эссе | 1. Возникновение и развитие методологии РБП.
2. Понятие и классификация бизнес-процессов.
3. Понятие реинжиниринга бизнес-процессов (РБП).
4. Цели и задачи РБП.
5. Область рационального использования РБП.
6. Факторы определяющие успех РБП.
7. Принципы построения новой организационной структуры.
8. Идентификация бизнес-процессов.
9. Понятие ключевых факторов успеха (КФУ). Взаимосвязь КФУ и бизнес-процессов.
10. Технология отбора бизнес-процессов для РБП.
11. Взаимосвязь РБП и стратегического менеджмента.
12. Технология проведения РБП.
13. Комплексная система стратегического управления реинжинирингом бизнес-процессов.
14. Реинжиниринг производственно-технического потенциала предприятия.
15. Анализ использования производственных мощностей бизнес-процессов.
16. Состояние и использование основных производственных фондов бизнес-процессов.
17. Движение и изменение состояния основных фондов бизнес-процессов предприятия.
18. Технико-технологический уровень средств производства бизнес-процессов.
19. Организационно-технический уровень бизнес-процессов.
20. Анализ эффективности использования производственно-технического потенциала бизнес-процессов предприятия.
21. Реинжиниринг трудового обеспечения бизнес-процессов.
22. Изучение состава, структуры и качественных признаков трудового потенциала бизнес-процессов.
23. Исследование динамики численности и показателей качества персонала обеспечивающего реализацию бизнес-процессов.
24. Оценка экстенсивных факторов использования трудовых ресурсов бизнес-процессов предприятия.
 |
| 3 | Дискуссия | 1. Какие задачи решаются с помощью реинжиниринга в системе управления инновационной деятельностью?
2. Опишите процесс реализации реинжиниринга на предприятии при оптимизации бизнеса и инновационной деятельности.
3. В чем состоит алгоритм проведения реинжиниринга с точки зрения достижения максимальной эффективности?
4. Какие два концептуальных подхода совершенствования бизнес­процессов выделяют в современном процессном управлении? В чем их сходство и различие?
5. Дайте характеристику состояний внедрения реинжиниринга.
6. Какие ошибки допускаются предприятиями при использовании реинжиниринга в рамках оптимизации бизнеса и инновационной деятельности?
7. Назовите основные показатели оценки эффективности бизнес­процессов.
8. В каких случаях целесообразно использовать реструктуризацию, а в каких – реинжиниринг?
9. Каковы объективные предпосылки применения реинжиниринга бизнеса и управления инновационной деятельностью.
 |

## Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

| **Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** |
| --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Экспресс-опрос | Дан оперативно полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает |  | 5 |
| Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, 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 |
| Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос (вопросы), но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений. |  | 3 |
| Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, 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 вопросы темы. |  | 2 |
| Дискуссия | Ведение дискуссии в рамках объявленной темы; видение сути проблемы. Точная, четкая формулировка аргументов и контраргументов, умение отделить факты от субъективных мнений, использование примеров, подтверждающих позицию участника дискуссии. Соответствие аргументов выдвинутому тезису. Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личностных нападок, отказ от стереотипов, разжигающих рознь и неприязнь. Отсутствие речевых и грамматических ошибок, отсутствие сленга, разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи. |  | 5 |
| Отклонение от темы по причине иной трактовки сути проблемы. Отклонение от темы по причине отсутствия видения сути проблемы. Допущены логические ошибки в предъявлении некоторых аргументов или контраргументов или преобладают субъективные доводы над логической аргументацией или не использованы примеры, подтверждающие позицию стороны. Незначительны ошибки в предъявлении аргументов и контраргументов, связанные с нарушением законов логики, неумение отделить факты от субъективных мнений. Несоответствие некоторых аргументов выдвинутому тезису. Толерантность, уважение других взглядов, отсутствие личностных нападок, но перебивание оппонентов, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Допущены разговорные или просторечные обороты при отсутствии речевых и грамматических ошибок или допущены речевые и грамматические ошибки при отсутствии разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи |  | 4 |
| Намеренная подмена темы дискуссии по причине неспособности вести дискуссию в рамках предложенной проблемы. Ошибки в предъявлении аргументов и контраргументов связанные с нарушением законов логики, неумение отделить факты от субъективных мнений. Несоответствие большинства аргументов выдвинутому тезису, несоответствие большинства контраргументов высказанным аргументам. Проявление личностной предвзятости к некоторым оппонентам, неумение выслушать мнение оппонента до конца. Допущены разговорные или просторечные обороты, речевые и грамматические ошибки или отсутствует эмоциональность и выразительность речи |  | 3 |
| Перескакивание с темы на тему, отсутствие всякого понимания сути проблемы. Повторное утверждение предмета спора вместо его доказательства или отсутствие фактических доказательств или приведение вместо доказательств субъективных мнений. Небрежное речевое поведение: наличие речевых ошибок, излишнее использование сленга, разговорных и просторечных оборотов. Монотонная (или излишне эмоциональная) речь. Качество речи препятствует пониманию высказываемой мысли. Обучающийся не демонстрирует знание и понимание ключевых тем курса. Не проявляет аргументированность, взвешенность и конструктивность суждений и предложений. Не демонстрирует умение отстаивать свое мнение. Не всегда в полной мере проявляет активность в обсуждении |  | 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 ее раскрытия;
* знание проблемы;
* оригинальность и самостоятельность;
* логическое и последовательное изложение мыслей;
* умение выразить свою собственную позицию с учетом 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:6 баллов – отлично,4-5 баллов – хорошо,2-3 балла – удовлетворительно,0-1 балл – неудовлетворительно. |  | 5 |

## Промежуточная аттестация:

|  |  |
| --- | --- |
| **Форма промежуточной аттестации** | **Типовые контрольные задания и иные материалы****для проведения промежуточной аттестации:** |
| Зачет: в устной форме по темам курса | Вопросы к зачетупо дисциплине «Реинжиниринг на предприятии сферы обслуживания»:1. Современные концепции управления предприятия торговли / сервиса/ сферы услуг
2. Функциональный и процессный подходы к управлению предприятия торговли / сервиса/ сферы услуг
3. Применение принципов Agile в управлении предприятием торговли / сервиса/ сферы услуг
4. Инструменты процессного подхода управления предприятия торговли / сервиса/ сферы услуг
5. Методы и средства управления бизнес-процессами предприятия торговли / сервиса/ сферы услуг
6. Количественный анализ бизнес-процессов предприятия торговли / сервиса/ сферы услуг
7. Структурный подход к моделированию бизнес-процессов предприятия торговли / сервиса/ сферы услуг
8. Стоимостной анализ бизнес-процессов предприятия торговли / сервиса/ сферы услуг
9. Разработка бизнес- модели предприятия торговли / сервиса/ сферы услуг
10. Разработка модели бизнес-процессов верхнего уровня предприятия торговли / сервиса/ сферы услуг
11. Анализ и оптимизация бизнес-процессов предприятия торговли / сервиса/ сферы услуг
12. Моделирование и анализ бизнес-процессов предприятия торговли / сервиса/ сферы услуг
13. Управление бизнес-процессами и инновационными проектами предприятия торговли / сервиса/ сферы

услуг 1. Анализ системы управления бизнес-процессами в банке /гостинице/ ресторане
2. Методология структурного анализа и проектирования SADT на примере предприятии торговли /

сервиса/ сферы услуг 1. Методология функционального моделирования IDEF0 на примере предприятии торговли / сервиса/

сферы услуг 1. Методология моделирования процессов IDEF3 на примере предприятии торговли / сервиса/ сферы

услуг 1. Методология моделирования бизнес-процессов в нотации BPMN на примере предприятии торговли /

сервиса/ сферы услуг 1. Реинжиниринг бизнес-процессов предприятии торговли / сервиса/ сферы услуг
2. Инжиниринг бизнес-процессов предприятии торговли / сервиса/ сферы услуг
3. Современныe тeхнoлoгии упpaвлeния: инжиниpинг и peинжиниpинг бизнес - процессов предприятии

торговли / сервиса/ сферы услуг 1. Стратегический анализ бизнес-процессов предприятии торговли / сервиса/ сферы услуг
2. Реинжиниринг и корпоративная культура предприятия торговли / сервиса/ сферы услуг
 |

## Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** |
| --- | --- | --- |
| **Наименование оценочного средства** | **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Зачет в устной форме | Обучающийся - знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;* свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию;
* 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;- глубоко и прочно усвоил программный материал и знает технологии коммуникации, основные этапы стратегического планирования коммуникаций, этапы планирования комплекса коммуникаций, методы формирования бюджета на коммуникации, основы переговорного процесса. |  | зачтено |
| 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. |  | зачтено |
| 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, 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. |  | зачтено |
| Обучающийся не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.- не владеет программным материалом и не знает технологий коммуникации, основных этапов стратегического планирования коммуникаций, этапов планирования комплекса коммуникаций. методов формирования бюджета на коммуникации, основ переговорного процесса. |  | Не зачтено |

## 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:  |  |  |
| Экспресс-опрос |  | 2 – 5 |
| Дискуссия |  | 2 – 5 |
| Эссе |  | 2 – 5 |
| Промежуточная аттестация (зачет) |  | Зачтено/не зачтено |

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

* + - 1. Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:
		- проблемная лекция;
		- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
		- дистанционные образовательные технологии;
		- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования;
		- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа).

# ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

* + - 1. Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

* + - 1. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидовиспользуются 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.
			2. При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.
			3. Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:
			4. Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.
			5. 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.).
			6. 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.
			7. 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.

# МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Характеристика материально-технического обеспечения дисциплины составляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО.
			2. 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, ул. Малая Калужская, д.1 |
| Аудитория №1516 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
| Аудитория №1703 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
| Аудитория №1339 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
| Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
|  |  |
| 119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.2 |
| Аудитория №1226 (1): - 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 занятии и профилактических работ время). | Комплект учебной мебели, доска маркерная, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 29 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** |
| 119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.3 |
| Аудитория №1154 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ. | Шкафы и стеллажи для книг и выставок, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 3 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |

* + - 1. 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 | 640х480, 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.

# 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**  | **Количество экземпляров в библиотеке Университета** |
| 10.1 Основная литература, в том числе электронные издания |
| 1 | Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. | Теория процессного управления. | Монография | М.:НИЦ ИНФРА-М. | 2021 | https://znanium.com/catalog/document?id=367389 | - |
| 2 | Резник С.Д., Черниковская М.В., Чемезов И.С. | Управление изменениями | Учебник | М.: НИЦ ИНФРА-М | 2020 | https://znanium.com/catalog/document?id=350160 | - |
|  | [Тихомирова О.Г.,](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=37922f4c-6f45-11e6-adcb-90b11c31de4c) [Варламов Б.А.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=f2a36a68-f77d-11e3-9766-90b11c31de4c) | Менеджмент организации: теория, история, практика | Учебное пособие | М.: НИЦ ИНФРА-М | 2020 | https://znanium.com/catalog/document?id=355528 | - |
| 10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания  |
| 1 | Герасимов Б.Н. | Реинжиниринг процессов организации | Монография  | М.: НИЦ ИНФРА-М | 2020 | https://znanium.com/catalog/document?id=345157 | - |
| 2 | Горфинкель В.Я. | Малое предпринимательство: организация, управление, экономика | Учебное пособие | М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М. | 2014 | https://znanium.com/catalog/document?id=196965 | - |
| 10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина) |
| 1 | Ордынец А.А. | Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся | Методические рекомендации | Утверждено на заседании кафедры, протокол №1 от 28.08.2018 | 2018 | ЭИОС | − |

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№ пп** | **Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы** |
|  | ЭБС «Лань» <http://www.e.lanbook.com/> |
|  | «Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М»<http://znanium.com/>  |
|  | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com/> |
|  | ЭБС ЮРАЙТ» [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) |
|  | ООО «ИВИС» http://dlib.eastview. com/ . |
|  | **Профессиональные базы данных, информационные справочные системы** |
|  | Web of Science <http://webofknowledge.com/> |
|  | Scopus http://www. Scopus.com/ |
|  | Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/ |
|  | «SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librariansПлатформа Springer Link: https://rd.springer.com/Платформа Nature: https://www.nature.com/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/ |

##

## Перечень программного обеспечения

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