

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.06.2024 16:35:28  
Уникальный программный ключ:  
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0e09abb2475

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 Экономике и менеджмента  
Кафедра Коммерции и сервиса

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### РЕИНЖИНИРИНГ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Управление поведением потребителей в сфере услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма(-ы) обучения	заочная

Рабочая программа дисциплины «Реинжиниринг в сервисной деятельности» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 7 от 06.03.2024г.

Разработчик(и) рабочей программы дисциплины:

Профессор В.В.Филатов

Заведующий кафедрой Б.А. Тхориков

## 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Реинжиниринг в сервисной деятельности» изучается в девятом семестре.

### 1.1. Форма промежуточной аттестации:

экзамен

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Реинжиниринг в сервисной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

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

- Управление ценовыми факторами;
- Бизнес- планирование проектов и стартапов;
- Производственная практика. Организационно-управленческая практика

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

- Производственная практика. Преддипломная практика.

## 2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины «Реинжиниринг в сервисной деятельности» 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.

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

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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен к развитию сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ИД-ПК-3.1 Использование методов и приемов планирования и прогнозирования деятельности предприятий (подразделений)	– знает и использует методы оптимизации и управления бизнес-процессами организации; – использует инструменты для построения бизнес-процессов организации в рамках процессного и системного подходов;

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
	<p>ИД-ПК-3.2 Использование основных положений теорий развития бизнеса</p> <p>ИД-ПК-3.3 Разработка мероприятий реинжиниринга и инжиниринга процессов на основе расчета и анализа экономических показателей организации</p>	<p>– знает и использует основные современные концепции управления организацией и подходы к управлению организацией;</p> <p>– обладает знаниями в области моделирования бизнес-процессов</p> <p>– анализирует имеющуюся информацию, и на ее основе разрабатывает мероприятия реинжиниринга</p>

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по заочной форме обучения –	4	з.е.	128	час.
-----------------------------	---	------	-----	------

#### 3.1. 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
9 семестр	экзамен	128	8	8	-	-	-	104	8
Всего	экзамен	128	8	8	-	-	-	104	8

## 3.2. 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		
<b>девятый семестр</b>							
ПК 3: ИД-ПК-3.1 ИД-ПК-3.2 ИД-ПК-3.3	Тема 1. Реинжиниринг. Основные понятия реинжиниринга бизнес-процессов.	2		x	x	x	Тестирование 1 Устный опрос 1 Эссе
	Тема 2. Принципы построения реинжиниринга.						
	Тема 3. Методологические подходы к моделированию процессов реинжиниринга сервисной деятельности	2		x	x	x	
	Тема 4. Роль информационных технологий в процессе реинжиниринга						
	Тема 5. Этапы и мероприятия проекта реинжиниринга						
	Тема 6. Общая методология реинжиниринга	2		x	x	x	
	Тема 7. Риски проекта реинжиниринга и проектная команда реинжиниринга.						
	Тема 8. Организационное проектирование и реструктуризация сервисной компании						
	Тема 9. Технологический реинжиниринг сервисной деятельности.	2		x	x	x	
	Тема 10. Инновационный реинжиниринг сервисной деятельности						
	Тема 11. Социальный реинжиниринг сервисной деятельности						
	Практическое занятие 1. Классификация бизнес-процессов в сервисной организации.		2	x	x	x	
	Практическое занятие 2. Выбор приоритетных бизнес-процессов для оптимизации.						
	Практическое занятие 3. Выбор приоритетных бизнес-процессов для оптимизации сервисной деятельности.		2	x	x	x	
Практическое занятие 4. Модель организации бизнеса и инновационной деятельности.							

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		
	Практическое занятие 5. Моделирование и анализ бизнес-процессов						
	Практическое занятие 6. Методы оптимизации сервисных процессов. Метод пяти вопросов.		2	x	x	x	
	Практическое занятие 7. Построение карты рисков проекта реинжиниринга сервисной деятельности.						
	Практическое занятие 8. Организационная структура предприятия на основе управления бизнес-процессами для целей реинжиниринга.						
	Практическое занятие 9. Реинжиниринг как инструмент хозяйственного управления.		2	x	x	x	
	Практическое занятие 10. SMART- цели сервисной организации про инновационном реинжиниринге.						
	Практическое занятие 11. Особенности стилей управления при реинжиниринге сервисной деятельности.						
ПК 3: ИД-ПК-3.1 ИД-ПК-3.2 ИД-ПК-3.3	Экзамен	x	x	x	x	8	Компьютерное тестирование/ экзамен по билетам
<b>ИТОГО за весь период</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>112</b>	

## 3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Тема 1.	Реинжиниринг. Основные понятия реинжиниринга бизнес-процессов.	Предпосылки развития реинжиниринга. История развития реинжиниринга. Основные понятия в системе реинжиниринга.
Тема 2.	Принципы построения реинжиниринга.	Основные причины применения реинжиниринга. Место реинжиниринга в процессе адаптации предприятия к рыночным условиям. Виды реинжиниринга. Концепция «ЗК» в реинжиниринге.
Тема 3.	Методологические подходы к моделированию процессов реинжиниринга сервисной деятельности	Методология моделирования процессов реинжиниринга. Принципы организации бизнес-процессов. Цели реинжиниринга сервисной деятельности
Тема 4.	Роль информационных технологий в процессе реинжиниринга	Роль информационных технологий в реинжиниринге. Группы информационных продуктов для целей реинжиниринга. Технологии CASE: основные понятия. Понятие структурного анализа.
Тема 5.	Этапы и мероприятия проекта реинжиниринга	Основные этапы и мероприятия проекта реинжиниринга. Критерии успешности и основные ошибки реинжиниринга. Возможные стратегии реинжиниринга сервисной деятельности
Тема 6.	Общая методология реинжиниринга	Создание образа будущего сервисного предприятия. Выбор концепции модели организации. Обратный реинжиниринг. Прямой реинжиниринг. Организация работ по прямому инжинирингу и принятие решений.
Тема 7.	Риски проекта реинжиниринга и проектная команда реинжиниринга.	Внедрение модели нового бизнеса. Что не является реинжинирингом. Риски при проведении реинжиниринга и компенсаторные мероприятия. Команда реинжиниринга сервисной деятельности.
Тема 8.	Организационное проектирование и реструктуризация сервисной компании	Понятие организационной структуры. Виды организационных структур в сервисной деятельности. Особенности разных видов организационных структур для целей реинжиниринга.
Тема 9.	Технологический реинжиниринг сервисной деятельности.	Понятие технологии. Свойства технологии. Деление технологий на группы по степени изменчивости. Понятие технологического процесса сервисной деятельности.
Тема 10.	Инновационный реинжиниринг сервисной деятельности	Понятие инновации. Внешние и внутренние цели сервисной организации про инновационном реинжиниринге. Модели роста сервисной организации. Восприятие инноваций.
Тема 11.	Социальный реинжиниринг сервисной деятельности	Особенности стилей поведения сотрудников при реинжиниринге. Особенности стилей управления руководителей при реинжиниринге. Реакция персонала на изменения.

## 3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному

самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

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

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

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

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, 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.

### 3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

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

#### 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 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-3.1, ИД-ПК-3.2, ИД-ПК-3.3
высокий	-	отлично	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- легко различает и использует основные современные концепций управления организацией и подходами к управлению организацией;</li> <li>- свободно ориентируется и использует инструменты для построения бизнес-процессов организации в рамках существующих подходов;</li> <li>- самостоятельно использует методы для оптимизации структуры бизнес-процессов, а также управления бизнес-процессами организации</li> <li>- обладает знаниями в области моделирования бизнес-процессов;</li> </ul> <p>анализирует информацию, сравнивает полученную информацию с известными теориями развития бизнеса и формулирует выводы для решения проблем организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует системный подход при решении проблемных ситуаций;</li> <li>- показывает четкие системные знания и представления по дисциплине;</li> <li>- дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе дополнительные</li> </ul>
повышенный	-	хорошо	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знает и использует основные современные концепций управления организацией и подходами к управлению организацией;</li> <li>- использует инструменты для построения бизнес-процессов организации;</li> <li>- использует методы для оптимизации структуры бизнес-процессов, а также управления бизнес-процессами организации</li> <li>- обладает знаниями в области моделирования бизнес-процессов;</li> </ul> <p>анализирует информацию, сравнивает полученную информацию с известными теориями</p>

			развития бизнеса и формулирует выводы для решения проблем организации; - 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; - фрагментарные знания основных современных концепций управления организацией и подходами к управлению организацией и инструментов для построения бизнес-процессов организации; - с неточностями излагает положения в области моделирования бизнес-процессов; - анализирует основные подходы к 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.

## 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 проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

## 5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
1	Тест 1	<p>1.Важный фактор успеха (или провала) реинжиниринга</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. - своевременные и планомерные действия менеджмента</li> <li>2. - наличие ресурсов организации на осуществление реинжиниринга</li> <li>3. - высокий уровень технологического развития организации</li> <li>4. - настроенность персонала на решительную и быструю перестройку</li> </ol> <p>2.Авторы концепции реинжиниринга</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. - М.Хаммер и Д.Чампи</li> <li>2. - Р.Салмон и Д.Голдсмит</li> <li>3. - Н.Абдикеев и Т.Данько</li> <li>4. - А.Маслоу и МакКлелланд</li> </ol> <p>3.Бизнес-процесс – это ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. - совокупность действий по выпуску продукции</li> <li>2. - процесс реализации продукции на рынке</li> <li>3. - создание в рамках предприятия конкурентоспособной продукции</li> <li>4. - создание в рамках предприятия ценности для потребителя</li> </ol> <p>4.Объект реинжиниринга</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. - оргструктура</li> <li>2. - процессы</li> <li>3. - технологии</li> <li>4. – персонал</li> </ol> <p>5.Бизнес-процесс – это ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. повторяющиеся действия по преобразованию требований потребителя в нужную ему продукцию</li> <li>2. - процесс выпуска продукции от «входа» до «выхода»</li> <li>3. - процесс выпуска высокорентабельной продукции</li> <li>4. - процесс выпуска конкурентоспособной продукции</li> </ol>	<p>ПК-3: ИД-ПК-3.1 ИД-ПК-3.2 ИД-ПК-3.3</p>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
2	Устный опрос 1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие типы ресурсов влияют на систему управления?</li> <li>2. Каковы основные признаки эффективной организационной структуры управления?</li> <li>3. Каковы основные составляющие системы управления хозяйствующим субъектом?</li> <li>4. Приведите различные трактовки содержания и экономической сущности понятия «реструктуризация систем управления».</li> <li>5. Концепция, понятие и содержание реинжиниринга</li> <li>6. Понятия, элементы и функции инжиниринга</li> <li>7. Сходства и различия организационного проектирования и реинжиниринга</li> <li>8. ARIS – архитектура бизнес-инжиниринга</li> <li>9. Чем отличается реинжиниринг от других нововведений?</li> <li>10. Предпосылки появления реинжиниринга</li> <li>11. Функции инжиниринга</li> <li>12. Содержание и назначение инжиниринговых услуг</li> <li>13. Причины неудач проектов моделирования и реорганизации бизнес-процессов</li> <li>14. Бизнес-инжиниринг как современная технология описания деятельности организации</li> <li>15. Дайте определение процесса реструктуризации системы управления, хозяйствующего субъекта.</li> <li>16. Каковы основные составляющие процесса реструктуризации системы управления хозяйствующим субъектом?</li> <li>17. Какими проблемами обусловлена необходимость реструктуризации системы управления?</li> <li>18. Перечислите формы или варианты реструктуризации системы управления.</li> <li>19. Что понимается под реорганизацией?</li> <li>20. Какие мероприятия инжиниринга можно предложить для повышения прибыли организации?</li> </ol>	<p>ПК-3: ИД-ПК-3.1 ИД-ПК-3.2 ИД-ПК-3.3</p>
3	Эссе	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Возникновение и развитие методологии РБП.</li> <li>2. Понятие и классификация бизнес-процессов.</li> <li>3. Понятие реинжиниринга бизнес-процессов (РБП).</li> <li>4. Цели и задачи РБП.</li> <li>5. Область рационального использования РБП.</li> <li>6. Факторы определяющие успех РБП.</li> <li>7. Принципы построения новой организационной структуры.</li> <li>8. Идентификация бизнес-процессов.</li> <li>9. Понятие ключевых факторов успеха (КФУ). Взаимосвязь КФУ и бизнес-процессов.</li> </ol>	<p>ПК-3: ИД-ПК-3.1 ИД-ПК-3.2 ИД-ПК-3.3</p>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
		10. Технология отбора бизнес-процессов для РБП.	

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
Тест	<p>За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы. 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.</p> <p>В заданиях с выбором нескольких верных ответов, заданиях на установление правильной последовательности, заданиях на установление соответствия, заданиях открытой формы используют порядковую шкалу. В этом случае баллы выставляются не за всё задание, а за тот или иной выбор в каждом задании, например, выбор варианта, выбор соответствия, выбор ранга, выбор дополнения.</p> <p>В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ.</p> <p>Правила оценки всего теста: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, 5 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту.</p> <p>Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки. Рекомендуемое процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе.</p>	85 – 100	5	85% - 100%
		75 – 84	4	75% - 84%
		55 – 74	3	55% - 74%
		0 – 54	2	54% и менее
Устный 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		5	

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает		
	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
Эссе	Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале. Критерии оценивания: <ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие содержания заявленной теме и полнота ее раскрытия;</li> <li>– знание проблемы;</li> <li>– оригинальность и самостоятельность;</li> </ul>		5

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– логическое и последовательное изложение мыслей;</li> <li>– умение выразить свою собственную позицию с учетом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности;</li> <li>– аргументированность (наличие убедительных фактов и доказательств).</li> </ul> <p>По каждому критерию присваивается 1 балл.</p> <p>Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом:</p> <p>6 баллов – отлично,  4-5 баллов – хорошо,  2-3 балла – удовлетворительно,  0-1 балл – неудовлетворительно.</p>		

### 5.1. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
экзамен: Компьютерное тестирование	<p>Примерный перечень тестовых заданий:</p> <p>1. Шаги процедуры преобразования процесса</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. - анализ, синтез, оценка, внедрение</li> <li>2. - определение входа, выхода, содержания и параметров</li> <li>3. - выделение процесса, изучение, создание программы, внедрение</li> <li>4. - установление единиц измерения процесса, исследование, оценка, преобразование</li> </ol> <p>2. Четвертый этап реинжиниринга</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. - подведение итогов реализации проекта</li> <li>2. - расформирование команды реинжиниринга</li> </ol>

	<p>3. - оценка финансовой эффективности реинжиниринга</p> <p>4. - сдвиг, переход в новое состояние</p> <p>3.CASE-технология – это совокупность ...</p> <p>1. - методологий анализа, проектирования, разработки и сопровождения сложных систем программного обеспечения с высоким уровнем автоматизации</p> <p>2. - базовых программ формирования информационной системы предприятия</p> <p>3. - методологий и программных продуктов автоматизированного проектирования и решения изобретательских задач</p> <p>4. - программного продукта и средств автоматизации процесса разработки новой продукции</p> <p>4.Индуктивное мышление означает ...</p> <p>1. - способность увидеть эффективное решение и его последующее применение</p> <p>2. - движение при решении проблемы от «общего к частному»</p> <p>3. - способность быстро находить решение проблемы</p> <p>4. - способность использовать нестандартные способы решения</p> <p>5.Проект реинжиниринга предприятия предполагает построение моделей двух видов ...</p> <p>1. - «в чем суть проблемы» и «как мы ее будем решать»</p> <p>2. - «наше место на рынке» и «наша стратегия»</p> <p>3. - «как есть» и «как должно быть»</p> <p>4. - «наша стратегическая цель» и «способы ее достижения»</p> <p>6.Один из труднейших элементов реинжиниринга заключается в ...</p> <p>1. - преодолении сопротивления персонала переменам</p> <p>2. - осознании новых, неизвестных ранее возможностей технологии</p> <p>3. - формировании эффективной команды проекта</p> <p>4. - разработке проекта</p>
экзамен по билетам	<p style="text-align: center;">ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1</p> <p>1. Сходства и различия организационного проектирования и реинжиниринга</p> <p>2. ARIS – архитектура бизнес-инжиниринга</p>

3. Функция рыночного спроса на продукцию олигополистической отрасли описывается формулой:  $P=240-3Q$ . В отрасли действуют две фирмы, конкурирующие по Курно. Отраслевой выпуск равен 32. Определите предельные затраты фирм.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Концепция, понятие и содержание реинжиниринга
2. Понятия, элементы и функции инжиниринга
3. Приведите пример взаимодействия инжиниринга и бережливого производства на практике

5.2. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
экзамен: компьютерное тестирование	<p>За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы. Необходимо указать тип используемой шкалы оценивания.</p> <p>Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за неправильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.</p> <p>В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ.</p> <p>Правила оценки всего теста: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, например, 5 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту.</p> <p>Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки.</p> <p>Рекомендуется установить процентное соотношение баллов и оценок</p>	-	5	85% - 100%
		-	4	75% - 84%
		-	3	55% - 74%
		-	2	54% и менее

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система	
	<p>по пятибалльной системе.</p> <p>«2» - равно или менее 54%</p> <p>«3» - 55% - 74%</p> <p>«4» - 75% - 84%</p> <p>«5» - 85% - 100%</p>			
экзамен по билетам	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует знания, отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные;</li> <li>– свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию;</li> <li>– способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу билета;</li> <li>– логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете;</li> <li>– свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой.</li> </ul> <p>Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.</p>		5	85% - 100%
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу;</li> <li>– недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета;</li> <li>– недостаточно логично построено изложение вопроса;</li> <li>– успешно выполняет предусмотренные в программе практические</li> </ul>		4	75% - 84%

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система	
	<p>задания средней сложности, активно работает с основной литературой,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.</li> </ul> <p>В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.</p>			
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки;</li> <li>– не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые;</li> <li>– 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.</li> </ul> <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	55% - 74%
	<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	54% и менее

5.3. Примерные темы курсовой работы: не предусмотрены

### 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	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
- тест 1	-	зачтено/не зачтено
- устный опрос 1	-	зачтено/не зачтено
- эссе	-	зачтено/не зачтено
Промежуточная аттестация экзамен по билетам /компьютерное тестирование	-	отлично хорошо удовлетворительно неудовлетворительно
<b>Итого за семестр</b> экзамен	-	

Полученный совокупный результат конвертируется в пятибалльную систему оценок в соответствии с таблицей:

100-балльная система	пятибалльная система	
	зачет с оценкой/экзамен	зачет
85 – 100 баллов	отлично зачтено (отлично)	зачтено
75 – 84 баллов	хорошо зачтено (хорошо)	
55 – 74 баллов	удовлетворительно зачтено (удовлетворительно)	
0 – 54 баллов	неудовлетворительно	не зачтено

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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).

## 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, ул. Малая Калужская, д.1	
Аудитория №1620 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 №1618 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 №1328 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

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.
	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.
119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.2	
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.
Аудитория №1332 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.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.

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	Количество экземпляров в библиотеке Университета
<b>10.1 Основная литература, в том числе электронные издания</b>							
1	Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И.	Теория процессного управления.	Монография	М.: НИЦ ИНФРА-М.	2024	<a href="https://znanium.ru/catalog/document?Id=433289">https://znanium.ru/catalog/document?Id=433289</a>	-
2	Резник С.Д., Черниковская М.В., Чемезов И.С.	Управление изменениями	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М	2023	<a href="https://znanium.ru/catalog/document?Id=422195">https://znanium.ru/catalog/document?Id=422195</a>	-
3	С.А. Лочан, Л.М. Альбитер, Ф.З. Семенова, Д.С. Петросян	Организационное проектирование: реорганизация, реинжиниринг, гармонизация.	Учебное пособие	М.: ИНФРА-М	2023	<a href="https://znanium.ru/catalog/document?Id=419922">https://znanium.ru/catalog/document?Id=419922</a>	-
<b>10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания</b>							
1	Герасимов Б.Н.	Реинжиниринг процессов организации	Монография	М.: НИЦ ИНФРА-М	2020	<a href="https://znanium.com/catalog/document?Id=345157">https://znanium.com/catalog/document?Id=345157</a>	-
2	Филатов В.В., Кудрявцев В.В., Мишаков В.Ю., Кирсанова Е.А., Гарнова В.Ю., Задорнов К.С. и др.	Реинжиниринг бизнес-процессов предприятий сервиса	Учебное пособие	М.: Издательство: Закрытое акционерное общество "Университетская книга"	2019	<a href="https://elibrary.ru/item.asp?id=42436404">https://elibrary.ru/item.asp?id=42436404</a>	-
3	Филатов В.В., Соколов А.П., Артемьев Н.В., Безпалов В.В., Вакуленко Р.Я.,	Проектирование информационных систем управления бизнес-процессами торговых предприятий мебельной и	Учебное пособие	Курск: Издательство: Закрытое акционерное общество "Университетская	2022	<a href="https://elibrary.ru/item.asp?id=48355060">https://elibrary.ru/item.asp?id=48355060</a>	-

	Столярова А.Н., Тесленко И.Б., Полянская О.А.,	печатной продукции		книга"			
2	Горфинкель В.Я.	Малое предпринимательство: организация, управление, экономика	Учебное пособие	М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М.	2014	<a href="https://znanium.com/catalog/document?Id=196965">https://znanium.com/catalog/document?Id=196965</a>	-
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	-

## 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» <a href="http://www.e.lanbook.com/">http://www.e.lanbook.com/</a>
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
4.	ЭБС ЮРАЙТ» <a href="http://www.biblio-online.ru">www.biblio-online.ru</a>
5.	ООО «ИВИС» <a href="http://dlib.eastview.com/">http://dlib.eastview.com/</a> .
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	Web of Science <a href="http://webofknowledge.com/">http://webofknowledge.com/</a>
2.	Scopus <a href="http://www.Scopus.com/">http://www.Scopus.com/</a>
3.	Elsevier «Freedom collection» Science Direct <a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a>
4.	«SpringerNature» <a href="http://www.springernature.com/gp/librarians">http://www.springernature.com/gp/librarians</a> Платформа Springer Link: <a href="https://rd.springer.com/">https://rd.springer.com/</a> Платформа Nature: <a href="https://www.nature.com/">https://www.nature.com/</a> База данных Springer Materials: <a href="http://materials.springer.com/">http://materials.springer.com/</a> База данных Springer Protocols: <a href="http://www.springerprotocols.com/">http://www.springerprotocols.com/</a> База данных zbMath: <a href="https://zbmath.org/">https://zbmath.org/</a> База данных Nano: <a href="http://nano.nature.com/">http://nano.nature.com/</a>

11.2. Перечень программного обеспечения

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

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

<b>№ пп</b>	<b>год обновления РПД</b>	<b>характер изменений/обновлений с указанием раздела</b>	<b>номер протокола и дата заседания кафедры</b>