

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 13.09.2023 10:55:49

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f5848641ca13a2916

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация бизнес-процессов

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки:

43.03.01 - Сервис

Квалификация выпускника:

Бакалавр

Форма обучения:

Очная

Год начала обучения

2021 г.

Изучается

в 3 семестре

г. Пятигорск 20__ г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Дисциплина предназначена для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, Сервис транспортных средств.

Цель освоения дисциплины «Организация бизнес-процессов» заключается в формировании у студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01. Сервис следующих компетенций: УК-2, ОУК-2, что позволяет получить представление о методах анализа бизнес - информации в исследованиях взаимодействия фирмы и рынка, а также сформировать опыт её обработки, для получения существенных результатов при принятии решений различного уровня. В результате закладываются основы для практических исследований бизнес-процессов, происходящих на различном уровне: микроэкономических и макроэкономических.

Применение метода системного анализа к изучению данного курса определяет следующие его задачи:

- дать слушателям теоретические знания инструментария проводимых исследований, анализ их результатов;
- сформировать практические навыки обработки, анализа и систематизация информации по теме исследования;
- сформировать практические навыки разработки теоретических моделей исследуемых процессов, явлений и объектов;
- сформировать теоретические знания о стратегиях экономических процессов;
- сформировать практические навыки поиска, анализа и оценки источников информации для проведения экономических расчетов;
- сформировать практические навыки оценки эффективности проектов с учетом фактора неопределенности;
- сформировать практические навыки разработки стратегий развития и функционирования предприятий, организаций и их отдельных подразделений.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация бизнес-процессов» относится к дисциплинам вариативной части. Ее освоение происходит в 3 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Организация бизнес-процессов» основывается на знаниях, полученных при изучении дисциплин: Бухгалтерский учет, Методология научного исследования, Современные концепции финансов.

4. Связь с последующими дисциплинами

Изучение дисциплины «Организация бизнес-процессов» закладывает базовые знания, которые могут быть использованы для изучения дисциплин: Научно-исследовательская работа, Защита экономических интересов государства на макроуровне.

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины

5.1 Наименование компетенции

Индекс	Формулировка:
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;
ОУК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

5.2 Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: - основные бизнес-процессы в организации; - принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования. Уметь: - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; - проводить исследование и анализ бизнес-систем, строить их описание в виде формальных моделей, формировать предложения по улучшению бизнес-процессов. Владеть: - способностью формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач; - способностью проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с помощью цифровых инструментов.	УК-2
Знать: - типы организационных структур, их основные параметры и принципы их проектирования; - технологию, методы и инструментальные средства совершенствования бизнес-процессов. Уметь: - анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; - организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; Владеть: - способностью определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; - способностью использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности - способностью осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	ОУК-2

6. Объем учебной дисциплины/модуля

	Астр. часов	
Объем занятий: Итого	108	4 з.е.
В т.ч. аудиторных	54	
Из них:		
Лекций	27	

Лабораторных работ	-
Практических занятий	27
Самостоятельной работы	13.5
Экзамен <u>3</u> семестр	40.5

7. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества астрономических и/или академических часов и видов занятий

7.1. Тематический план дисциплины

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр.)				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Группировые консультации	
3 семестр							
1	Тема 1. Основы и суть возникновения анализа бизнес-процессов	УК-2, ОПК-2	1,5	1,5	-	-	
			1,5	1,5			
			1,5	1,5			
2	Тема 2. Понятие, содержание, виды и регламентация бизнес-процессов	УК-2, ОПК-2	1,5	1,5	-	-	
			1,5	1,5			
			1,5	1,5			
3	Тема 3. Основные концепции, методика и структура анализа бизнес-процессов	УК-2, ОПК-2	1,5	1,5	-	-	
			1,5	1,5			
			1,5	1,5			
4	Тема 4. Анализ системы управления бизнес-процессами	УК-2, ОПК-2	1,5	1,5	-	-	
			1,5	1,5			
			1,5	1,5			
5	Тема 5. Реинжиниринг бизнес-процессов	УК-2, ОПК-2	1,5	1,5	-	-	
			1,5	1,5			
			1,5	1,5			
			1,5	1,5			
6	Тема 6. Моделирование бизнес-процессов	УК-2, ОПК-2	1,5	1,5	-	-	
			1,5	1,5			
	Итого за 2 семестр		27	27	-	-	13.5

7.2 Наименование и содержание лекций

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
3 семестр			
1	Тема 1. Основы и суть возникновения анализа бизнес-	1,5	

	процессов Сущность и понятие процессного подхода Положительные и отрицательные стороны внедрения процессного подхода организации Ключевые показатели эффективности как метод оценки эффективности процессов в организации	1,5	-
		1,5	
		1,5	
2	Тема 2. Понятие, содержание, виды и регламентация бизнес-процессов Понятие и сущность бизнес-процессов Содержание бизнес-процессов Виды бизнес-процессов и описание регламентов управления	1,5	-
		1,5	-
		1,5	-
3	Тема 3. Основные концепции, методика и структура анализа бизнес-процессов Сущность, цели и задачи анализа бизнес-процессов Методика анализа бизнес – процессов Структура современного бизнес – анализа экономических процессов	1,5	-
		1,5	
		1,5	
4	Тема 4. Анализ системы управления бизнес-процессами Сущность анализа системы управления бизнес-процессами Требования и подходы к спецификации бизнес-процессов Современные системы управления бизнес-процессами	1,5	-
		1,5	
		1,5	
5	Тема 5. Реинжиниринг бизнес-процессов Цель, задачи, общая схема и содержание работ по организации реинжиниринга бизнес-процессов на предприятии Методы реинжиниринга бизнес-процессов Основные этапы процесса бизнес-реинжиниринга и модели для разработки новых бизнес-процессов	1,5	-
		1,5	
		1,5	
		1,5	
6	Тема 6. Моделирование бизнес-процессов Понятие, цели и задачи моделирования бизнеса Методологии моделирования бизнес-процессов Основные требования к моделированию бизнес-процессов	1,5	-
		1,5	
		1,5	
	Итого за 3 семестр:	27	-
	Всего:	27	-

7.3. Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4. Наименование практических занятий

№	Наименование тем практических занятия	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
3 семестр			
1	Тема 1. Основы и суть возникновения анализа бизнес-процессов Сущность и понятие процессного подхода Положительные и отрицательные стороны внедрения процессного подхода организации Ключевые показатели эффективности как метод оценки эффективности процессов в организации	1,5	-
		1,5	
		1,5	
		1,5	
2	Тема 2. Понятие, содержание, виды и регламентация бизнес-процессов Понятие и сущность бизнес-процессов	1,5	-
		1,5	-

	Содержание бизнес-процессов Виды бизнес-процессов и описание регламентов управления	1,5	-
3	Тема 3. Основные концепции, методика и структура анализа бизнес-процессов	1,5	-
	Сущность, цели и задачи анализа бизнес-процессов	1,5	
	Методика анализа бизнес – процессов		
	Структура современного бизнес – анализа экономических процессов	1,5	
4	Тема 4. Анализ системы управления бизнес-процессами	1,5	-
	Сущность анализа системы управления бизнес-процессами		
	Требования и подходы к спецификации бизнес-процессов	1,5	
	Современные системы управления бизнес-процессами	1,5	
5	Тема 5. Реинжиниринг бизнес-процессов	1,5	-
	Цель, задачи, общая схема и содержание работ по организации реинжиниринга бизнес-процессов на предприятии	1,5	
	Методы реинжиниринга бизнес-процессов	1,5	
	Основные этапы процесса бизнес-реинжиниринга и модели для разработки новых бизнес-процессов	1,5	
6	Тема 6. Моделирование бизнес-процессов	1,5	-
	Понятие, цели и задачи моделирования бизнеса		
	Методологии моделирования бизнес-процессов		
	Основные требования к моделированию бизнес-процессов	1,5	
	Итого за 3 семестр:	27	-
	Всего:	27	-

7.5. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, (астр.)		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
3 семестр						
УК-2, ОПК-2	Самостоятельное изучение литературы	Конспект	Собеседование	12,15	1,35	13,5
Итого за 3 семестр:				12,15	1,35	13,5

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств.

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация	Тип контроля	Наименование оценочного средства
3 семестр					
УК-2, ОПК-2	1-6	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования

УК-2, ОПК-2	1-6	Экзамен	Промежуточн ый	устный	Вопросы к экзамену
----------------	-----	---------	-------------------	--------	-----------------------

8.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов*
УК-2					
Базовый	Знает: основные бизнес-процессы в организации; принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования	не знает основные бизнес-процессы в организации; принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования	имеет поверхностные знания об основных бизнес-процессах в организации, принципах целеполагания организационного планирования	хорошо знает основные бизнес-процессы в организации; принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования	
	Умеет: -анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; -организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач	не умеет - анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; - организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач	умеет анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию	умеет - анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; - организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач	
	Владеет: - навыками разработки стратегии управления изменениями в организации.	не приобрел - способность определять направления развития организации;	владеет - навыками разработки стратегии управления изменениями в организации.	хорошо владеет - навыками разработки стратегии управления изменениями в организации.	
Повышенный	Знает: основные бизнес-процессы в организации; принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования; типы организационных структур, их основные параметры и принципы их проектирования;				Отлично знает: - основные бизнес-процессы в организации; - принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования;

	технологии, методы и инструментальные средства совершенствования бизнес-процессов.				- типы организационных структур, их основные параметры и принципы их проектирования; - технологию, методы и инструментальные средства совершенствования бизнес-процессов.
	Умеет: - анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; - организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; - проводить исследование и анализ бизнес-систем, строить их описание в виде формальных моделей, формировать предложения по улучшению бизнес-процессов.				отлично умеет: самостоятельно анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; проводить исследование и анализ бизнес-систем, строить их описание в виде формальных моделей, формировать предложения по улучшению бизнес-процессов
	Владеет: - навыками разработки				1. отлично владеет -

	стратегии управления изменениями в организации.				навыками разработки стратегии управления изменениями в организации.
--	---	--	--	--	---

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
1.	Собеседование по темам 1-3	7 –ая неделя	25
2.	Собеседование по теме 3 -6	14-ая неделя	30
	Итого за 3 семестр		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме **экзамена** предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену, составляет 33 балла. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине

в оценку по 5-балльной системе

<i>Рейтинговый балл по дисциплине</i>	<i>Оценка по 5-балльной системе</i>
88 – 100	<i>Отлично</i>
72 – 87	<i>Хорошо</i>
53 – 71	<i>Удовлетворительно</i>
< 53	<i>Неудовлетворительно</i>

8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Вопросы к экзамену (3 семестр):

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности:

Знать:

1. Сущность, определение и преимущества процессного подхода в управлении.
2. Положительные и отрицательные стороны внедрения процессного подхода организации
3. Ключевые показатели эффективности как метод оценки эффективности процессов в организации
4. Типы по характеру деятельности и создаваемому продукту, на которые могут быть разбиты Бизнес – процессы предприятия.
5. Назовите основные и вспомогательные процессы в организации.
6. «Длины» процесса.
7. Критерии оценки ключевого процесса.
8. Этапы разработки КПЭ для отдельно взятого процесса.
9. Основные категории бизнес-процессов.
10. Содержание цели и задачи реинжиниринга бизнес-процессов.
11. Основные методы реинжиниринга бизнес-процессов.
12. Основные условия успеха реинжиниринга бизнес-процессов.
13. Характеристика современных систем управления бизнес-процессами.
14. Классификация видов анализа бизнес-процессов
15. Требования и подходы к спецификации бизнес-процессов.
16. Подходы, цели и задачи моделирования бизнес-процессов.

Уметь:

1. Показатели оценки эффективности бизнес-процессов.
2. Опишите методику анализа бизнес-процессов.
3. Перечислите признаки эффективной системы управления бизнесом.
4. Структура современного бизнес – анализа экономических процессов.
5. Документы, подготавливаемые при регламентации деятельности, помимо, собственно, регламентов.
6. SWOT анализ бизнес-процесса.
7. Анализ проблем процесса.
8. Ранжирование процессов.
9. Анализ входов/выходов.
10. Анализ функций.
11. Анализ ресурсов.
12. Анализ персонала.
13. Анализ оборудования.
14. Анализ программного обеспечения.
15. Анализ состояния процесса по отношению к типовым требованиям.
16. Анализ состояния процесса по отношению к нормативным актам.

Владеть:

1. Методология моделирования UVL.
2. Методология моделирования BPMN.

3. Методология моделирования ARIS.
4. Функциональные инструментальные системы и основные требования, предъявляемые к ним.
5. Нефункциональные инструментальные системы и основные требования, предъявляемые к ним.
6. Этапы проведения бизнес-реинжиниринга.
7. Анализ показателей эффективности процесса.
8. Анализ показателей продукта.
9. Анализ удовлетворенности клиентов процесса.
10. Сравнительный анализ процесса.
11. Имитационное моделирование процесса.
12. ABC – анализ процесса.
13. Формирование бизнес-процессов.
14. Главные бизнес-процессы операционной деятельности организации.
15. Стратегическое управление бизнес-процессами.
16. Структурирование бизнес-процессов.

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Текущий контроль обучающихся проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование.

В процессе практических занятий преподаватель и студенты участвуют в собеседовании, представляющем собой процедуру оценочного мероприятия.

Собеседование со студентом должно представлять собой связанный, логически последовательный обмен сообщениями на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные требования к собеседованию: полноту и правильность ответа; степень осознанности, понимания изученного; языковое оформление ответа.

Подготовленность к собеседованию оценивается на основе следующих критериев:

- наличие глубоких исчерпывающих знаний по изучаемой проблематике;
- умение ориентироваться в информационном пространстве;
- использование и усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- грамотное и логически стройное изложение материала при ответе;
- умение в полной мере аргументировать собственную точку.

В процессе прохождения курса студент обязан:

- систематически посещать занятия в дни и часы, предусмотренные учебным расписанием;
- выполнять контрольные задания и быть подготовленности в установленные сроки;
- активно участвовать в мероприятиях, проводимых на уровне учебной группы, курсе, факультете, вузе.

В экзаменационный билет включается: 3 вопроса, позволяющие оценить знания, умения и навыки.

Для подготовки по билету отводится: 30 минут

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования: нормативно-правовой литературой

Критерии оценивания результатов собеседования, участия в круглом столе и выполнения курсовой работы приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине "Анализ бизнес процессов".

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации:

№	Рекомендуемые источники информации
---	------------------------------------

п/п	Виды самостоятельной работы	(№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1.	Самостоятельное изучение литературы	1	1	1-2	1-2
2.	Подготовка к собеседованию	1	1	1-2	1-2

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. Перечень основной литературы:

Александров Д.В. Моделирование и Организация бизнес-процессов [Электронный ресурс] : учебник / Д.В. Александров. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 226 с. — 978- 5-9908055-8-3.

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

Пятецкий, В. Е. Моделирование и регламентация бизнес-процессов с использованием BusinessStudio4 : практикум / В. Е. Пятецкий, Л. Н. Калошина, М. А. Поддубный. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2017. — 77 с.

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Организация бизнес-процессов», для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Организация бизнес-процессов», для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис»

10.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.consultant.ru/about/software/cons/> - Справочная правовая система Консультант Плюс

2. <http://www.glavbukh.ru/> - официальный сайт журнала «Главбух».

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows Professional Russian Upgrade/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level

2. Microsoft Office Russian License/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Специализированная учебная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации