

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ващенко Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.01.2021 16:14:17

Уникальный программный ключ:

51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Волгоградский институт бизнеса»



## Рабочая программа учебной дисциплины

Проектирование бизнес-процессов в сервисе

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Общий»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Прикладной бакалавр

(Вид бакалавриата)

Кафедра разработчик

Экономики и управления

Год набора

2016, 2017, 2018

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
		Д	В	СВ	З	СЗ
Зачетные единицы	3			3	3	3
Общее количество часов	108			108	108	108
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	36			12	12	12
– Лекционные (Л)	18			4	4	4
– Практические (ПЗ)	18			8	8	8
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	18			87	87	87
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))		+ (54)		+ (9)	+ (9)	+ (9)

Волгоград 2020

## Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел .....	3
Раздел 2. Тематический план .....	5
Раздел 3. Содержание дисциплины .....	6
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся.....	9
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся .....	12
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	15
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии.....	16
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	18

## Раздел 1. Организационно-методический раздел

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Проектирование бизнес-процессов в сервисе» входит в вариативную часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Общий» и является дисциплиной обязательной для изучения.

Целью дисциплины является формирование компетенций (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО)):

#### **общефессиональных:**

- «способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса» (ОПК-1).

#### **Профессиональных:**

- «готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства» (ПК-2);
- «готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий» (ПК-7).

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения результатов обучения (РО):

#### **Обучающийся должен знать:**

##### **на уровне представлений:**

- сущность бизнес-процессов в сервисе (1);
- структуру бизнес-процессов в сервисе (2);

##### **на уровне воспроизведения:**

- методики исследования бизнес-процессов в сервисе (3);
- методы анализа бизнес-процессов в сфере сервиса (4);
- методологии и технологии проектирования бизнес-процессов (5);
- методы оценки стоимости бизнес-процессов (6);

##### **на уровне понимания:**

- методы решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий (7);

#### **Обучающийся должен уметь:**

- проводить анализ предметной области, выявлять потребности и формулировать требования к бизнес-процессам (8);
- выбирать инструментальные средства для проектирования бизнес-процессов (9);
- работать с современными системами автоматизированного проектирования бизнес-процессов (10)
- готовить соответствующую проектную документацию (11)
- проектировать процессы с использованием средств автоматизации, соблюдая все этапы разработки (12)

**Обучающийся должен владеть:**

- навыками работы с инструментальными средствами моделирования и проектирования бизнес-процессов (13)
- навыками анализа и построения бизнес-процессов в сервисе (14)
- навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий (15).

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО  
направления подготовки 43.03.01 Сервис,  
направленность (профиль) «Общий»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1	Информатика	Технологические процессы в сервисе
2	Автоматизация сервисных услуг	Автоматизация управления малым предприятием
3	Информационные технологии в сервисе	Проектирование процесса оказания услуг
4	Сервисная деятельность	Системы автоматизированного проектирования в сервисе

*Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.*

**1.3. Нормативная документация**

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **43.03.01 Сервис** (уровень бакалавриата);
- Учебного плана направления подготовки **43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Общий»** 2016, 2017, 2018 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (утвержден приказом № 185-О от 31.08.2017 г.).

## Раздел 2. Тематический план

### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				СРО	Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия				
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)			
1	2	3	4	5	6	7	
1	Общая характеристика бизнес-процессов. Бизнес-процессы в сервисе	4	2		2	1,2	
2	Технология проектирования бизнес-процессов	8	2	2	4	3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15	
3	Методологии моделирования бизнес-процессов	16	6	6	4	3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15	
4	Программные средства описания, анализа и проектирования бизнес-процессов в сервисе	14	4	6	4	8,9,10,11,12,13,14,15	
5	Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов в сервисе	12	4	4	4	8,9,10,11,12,13,14,15	
<b>Вид итогового контроля (Экзамен)</b>		<b>54</b>					
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		

### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				СРО	Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия				
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)			
1	2	3	4	5	6	7	
1	Общая характеристика бизнес-процессов. Бизнес-процессы в сервисе	17			17	1,2	
2	Технология проектирования бизнес-процессов	22	2		20	3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15	
3	Методологии моделирования бизнес-процессов	26	2	4	20	3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15	
4	Программные средства описания, анализа и проектирования бизнес-процессов в сервисе	20		4	16	8,9,10,11,12,13,14,15	
5	Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов в сервисе	14			14	8,9,10,11,12,13,14,15	
<b>Вид итогового контроля (Экзамен)</b>		<b>9</b>					
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>87</b>		

## **Раздел 3. Содержание дисциплины**

### **3.1. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Общая характеристика бизнес-процессов. Бизнес-процессы в сервисе**

Определение бизнес-процесса. Понятие проектирования бизнес-процессов. Системный подход к проектированию. Сущность и принципы проектирования бизнес-процессов. Использование информационных технологий в процессе проектирования бизнес-процессов. Бизнес-процессы в сфере сервиса.

#### **Тема 2. Технология проектирования бизнес-процессов**

Назначение и содержание технологий бизнес - моделирования и бизнес-реинжиниринга. Формализация, системный и процессный подход.

Состав этапов типового проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов. Правила описания бизнес-процессов. Методы сбора информации при описании бизнес-процессов. Организация работ по разработке и актуализации моделей.

#### **Тема 3. Методологии моделирования бизнес-процессов**

Понятие метода моделирования. Современные методологии и стандарты описания бизнес-процессов: IDEF0, DFD в различных нотациях, IDEF3, ORACLE, BAAN, Aris, "Swim lane", методология БИТЕК, Business Studio, быстрое описание бизнес-процессов – БОП, методологии, применяемые консалтинговыми компаниями. Сравнительный анализ и выбор методологии в зависимости от решаемых задач.

#### **Тема 4. Программные средства описания, анализа и проектирования бизнес-процессов в сервисе**

Классификация и назначение программных продуктов. Программные продукты моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов: MS Visio, ARIS, Бизнес-инженер, BPwin/AllFusion, Ramus, Бизнес-студии, График-студии Лайт, и др. Сравнительный анализ программных продуктов бизнес – моделирования и области применения. Критерии выбора программных продуктов и последовательность их применения.

#### **Тема 5. Функционально–стоимостной анализ бизнес-процессов в сервисе**

Технологии функционально-стоимостного анализа (ФСА), процессного учета (Activity Based Costing - ABC), бюджетирования (Activity Based Budgeting - ABB) и управления (Activity Based Management). Описание процесса и сбор необходимой информации для проведения ФСА-анализа. Методологии

функционально-стоимостного анализа. Программные продукты функционально-стоимостного анализа.

### 3.2. Содержание практического блока дисциплины

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
<b>Тема 2. Технология проектирования бизнес-процессов</b>	
ПЗ 1	Методы сбора информации при описании бизнес-процессов. Данные.
<b>Тема 3. Методологии моделирования бизнес-процессов</b>	
ПЗ 2	Методология моделирования IDEF0 (1)
ПЗ 3	Методология моделирования IDEF0 (2)
ПЗ 4	Методология DFD в нотациях Гейна-Сарсона и Йордана-Де Марко (1)
<b>Тема 4. Программные средства описания, анализа и проектирования бизнес-процессов в сервисе</b>	
ПЗ 5	Проектирование бизнес-процессов с помощью BPwin/AllFusion PM. Анализ (1)
ПЗ 6	Проектирование бизнес-процессов с помощью BPwin/AllFusion PM. Моделирование (1)
ПЗ 7	Проектирование бизнес-процессов с помощью BPwin/AllFusion PM. Моделирование (2)
<b>Тема 5. Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов в сервисе</b>	
ПЗ 8	ФСА с помощью программного средства BPwin/AllFusion PM (1)
ПЗ 9	ФСА с помощью программного средства BPwin/AllFusion PM (2)

#### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
<b>Тема 3. Методологии моделирования бизнес-процессов</b>	
ПЗ 1	Методология моделирования IDEF0
ПЗ 2	Методология IDEF3
<b>Тема 4. Программные средства описания, анализа и проектирования бизнес-процессов в сервисе</b>	
ПЗ 3	Проектирование бизнес-процессов с помощью BPwin/AllFusion PM. Анализ
ПЗ 4	Проектирование бизнес-процессов с помощью BPwin/AllFusion PM. Моделирование

### 3.3. Образовательные технологии

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Тема 1. Общая характеристика бизнес-процессов. Бизнес-процессы в сервисе	Л	Проблемная лекция	25
2	Тема 2. Технология проектирования бизнес-процессов	Л	Проблемная лекция	50
3	Тема 3. Методологии моделирования бизнес-процессов	ПЗ	Метод проектов	75
4	Тема 3. Методологии моделирования бизнес-процессов	ПЗ	Метод проектов	75
5	Тема 4. Программные средства описания, анализа и проектирования бизнес-процессов в сервисе	ПЗ	Метод проектов	75

6	Тема 4. Программные средства описания, анализа и проектирования бизнес-процессов в сервисе	ПЗ	Метод проектов	75
7	Тема 4. Программные средства описания, анализа и проектирования бизнес-процессов в сервисе	ПЗ	Метод проектов	100
8	Тема 5. Функционально–стоимостной анализ бизнес-процессов в сервисе	ПЗ	Метод проектов	75
<b>Итого %</b>				<b>25%</b>

#### **Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)**

<b>№</b>	<b>Тема занятия</b>	<b>Вид учебного занятия</b>	<b>Форма / Методы интерактивного обучения</b>	<b>% учебного времени</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Тема 3. Методологии моделирования бизнес-процессов	ПЗ	Метод проектов	50
2	Тема 4. Программные средства описания, анализа и проектирования бизнес-процессов в сервисе	ПЗ	Метод проектов	50
3	Тема 4. Программные средства описания, анализа и проектирования бизнес-процессов в сервисе	ПЗ	Метод проектов	75
<b>Итого %</b>				<b>25%</b>



## Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

### 4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Тема 1. Общая характеристика бизнес-процессов. Бизнес-процессы в сервисе	1,2,3,16	2, 3, 4, 5
2	Тема 2. Технология проектирования бизнес-процессов	4,5,17,18	1, 2, 3, 4
3	Тема 3. Методологии моделирования бизнес-процессов	6,7,8,	1, 3, 4
4	Тема 4. Программные средства описания, анализа и проектирования бизнес-процессов в сервисе	9,10,11,12	2, 3, 4, 6
5	Тема 5. Функционально–стоимостной анализ бизнес-процессов в сервисе	13,14,15	2, 3, 4

#### Перечень вопросов, выносимых на СРО

1. Системный подход к проектированию бизнес-процессов.
2. Использование информационных технологий в процессе проектирования бизнес-процессов.
3. Бизнес-процессы в сфере сервиса. Примеры.
4. Назначение и содержание технологий бизнес - моделирования и бизнес - реинжиниринга.
5. Современные методологии и стандарты описания бизнес-процессов.
6. Современные методологии описания бизнес-процессов: DFD в различных нотациях.
7. Современные методологии описания бизнес-процессов:"Swimmer lanes".
8. Методология быстрого описания бизнес-процессов – БОП.
9. Классификация и назначение программных продуктов проектирования бизнес-процессов.
10. Программный продукт Бизнес-студии: функциональные возможности, области применения. Преимущества и недостатки.
11. Сравнительный анализ программных продуктов бизнес – моделирования.
12. Критерии выбора программных продуктов и последовательность их применения.
13. Технологии функционально-стоимостного анализа (ФСА).
14. Методологии функционально-стоимостного анализа.
15. Программные продукты функционально-стоимостного анализа.
16. Понятие бизнес-процесса. Основные элементы бизнес-процесса.
17. Реинжиниринг бизнес-процессов. Цели изадачи.
18. Реинжиниринг бизнес-процессов. Основные этапы.

#### 4.2. Тематика письменных работ обучающихся

В течение изучения дисциплины обучающиеся должны выполнить курсовую работу по одной из предложенных ниже тем:

1. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Создание веб-сайта сервисного предприятия».
2. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Проектирование и реализация информационной системы сервисного предприятия».
3. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Подготовка информационного продукта для сервисного предприятия».
4. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Организация участка по обслуживанию и ремонту оргтехники на предприятии».
5. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Покраска автомобиля в автосервисе».
6. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Кузовной ремонт в автосервисе»
7. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Снабженческая деятельность на предприятии сферы сервиса».
8. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Организация информационного сервиса для салона красоты».
9. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Организация сервиса для клиента на предприятии сферы сервиса».
10. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Организация контроля качества процесса оказания услуг (услуги)».
11. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Проведение диагностики процессов сервиса».
12. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Организация технологического процесса для исполнения услуги».
13. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Организация рабочего места специалиста по сервису».
14. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Деятельность предприятия сферы сервиса»
15. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Организация информационного сервиса для автоматизации продаж».
16. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Внедрение информационной системы на предприятии сферы сервиса».
17. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Покупка услуг в Интернет-магазине».
18. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Проектирование базы данных для предприятия сферы сервиса».
19. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Организация приема заказа на оказание услуги».
20. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Организация обучения специалистов сервисных служб».
21. Разработка функциональной модели бизнес-процесса предоставления государственной или муниципальной услуги на базе многофункционального центра.

22. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Прием клиента на предприятии сферы сервиса».
23. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Оказание услуги на предприятии автосервиса».
24. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Оказание услуги клиенту».
25. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Выбор метода (способа или технологии) оказания услуги».
26. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Организация контактной зоны для обслуживания клиентов».
27. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Организация работы по обслуживанию клиентов».
28. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Прием заказа на оказание услуги».
29. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Разработка проекта оказания услуги».
30. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Организация технологического участка для оказания услуг клиенту».
31. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Разработка веб-сайта для предприятия сферы сервиса».
32. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Предоставление информационных услуг с помощью веб-сайта предприятия (организации)».
33. Разработка функциональной модели бизнес-процесса «Оказание информационных услуг клиенту с помощью интернет-технологий».

#### **4.3. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
5. Методическими указаниями по выполнению курсовой работы по дисциплине.

## Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

*Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролируемых материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образования. ФОС по дисциплине используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся. В полном объеме ФОС размещен в учебно-методическом комплексе по дисциплине.*

### 5.1. Структура фонда оценочных средств

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Наименование темы дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		л	ПЗ (ПЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Тема 1. Общая характеристика бизнес-процессов. Бизнес-процессы в сервисе	ПРВ, ПЛ		ПРВ	1,2
2	Тема 2. Технология проектирования бизнес-процессов	ПРВ, ПЛ	УО, МП	ПРВ	3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15
3	Тема 3. Методологии моделирования бизнес-процессов	ПРВ	УО, МП	ПРВ	3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15
4	Тема 4. Программные средства описания, анализа и проектирования бизнес-процессов в сервисе	ПРВ	УО, МП	ПРВ	8,9,10,11,12,13,14,15
5	Тема 5. Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов в сервисе	ПРВ	УО, МП	ПРВ	8,9,10,11,12,13,14,15

#### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Наименование темы дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		л	ПЗ (ПЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Тема 1. Общая характеристика бизнес-процессов. Бизнес-процессы в сервисе			ПРВ	1,2
2	Тема 2. Технология проектирования бизнес-процессов	ПРВ		ПРВ	3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15
3	Тема 3. Методологии моделирования бизнес-процессов	ПРВ	УО, МП	ПРВ	3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15
4	Тема 4. Программные средства описания, анализа и проектирования бизнес-процессов в сервисе	ПРВ	УО, МП	ПРВ	8,9,10,11,12,13,14,15
5	Тема 5. Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов в сервисе		УО, МП	ПРВ	8,9,10,11,12,13,14,15

#### Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

**ЗЗ** – защита выполненных заданий (творческих, расчетных и т.д.), представление презентаций;

*T* – тестирование по безмашинной технологии;  
*АСТ* – тестирование компьютерное;  
*УО* – устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;  
*КР* – контрольная работа (аудиторные или домашние, индивидуальные, парные или групповые контрольные, самостоятельные работы, диктанты и т.д.);  
*К* – коллоквиум;  
*ПРВ* – проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.;  
*ДИ* – Деловая игра;  
*РИ* – Ролевая игра;  
*КМ* – Кейс-метод;  
*КС* – Круглый стол;  
*МШ* – Метод мозгового штурма;  
*МКС* – Метод компьютерной симуляции;  
*Д* – Дискуссия, полемика, диспут, дебаты;  
*МП* – Метод проектов;  
*ЛС* – Лекция ситуация;  
*ЛК* – Лекция-конференция;  
*ПЛ* – Проблемная лекция;  
*П* – Портфолио.

## **5.2. Перечень вопросов к итоговому контролю знаний по дисциплине**

### **Вопросы к экзамену:**

1. Определение и сущность бизнес-процесса. Бизнес-процессы в сервисе.
2. Понятие проектирования бизнес-процессов. Этапы проектирования.
3. Системный подход к проектированию бизнес-процессов.
4. Сущность и принципы проектирования бизнес-процессов.
5. Использование информационных технологий в процессе проектирования бизнес-процессов.
6. Программное обеспечение для проектирования бизнес-процессов. Примеры и особенности.
7. Бизнес-процессы в сфере сервиса. Примеры.
8. Назначение и содержание технологии бизнес – моделирования.
9. Назначение и содержание технологии бизнес - реинжиниринга.
10. Состав этапов типового проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов в сервисе.
11. Правила описания бизнес-процессов в сервисе.
12. Методы сбора информации при описании бизнес-процессов.
13. Организация работ по разработке и актуализации моделей.
14. Современные методологии и стандарты описания бизнес-процессов.
15. Современные методологии описания бизнес-процессов: IDEF0 .

16. Современные методологии описания бизнес-процессов: DFD в различных нотациях.
17. Современные методологии описания бизнес-процессов: IDEF3.
18. Современные методологии описания бизнес-процессов: ORACLE.
19. Современные методологии описания бизнес-процессов: BAAN.
20. Современные методологии описания бизнес-процессов: Aris.
21. Современные методологии описания бизнес-процессов: "Swimmer lanes".
22. Современные методологии описания бизнес-процессов: БИТЕК.
23. Современные методологии описания бизнес-процессов: Business Studio.
24. Методология быстрого описания бизнес-процессов – БОП.
25. Методологии, применяемые консалтинговыми компаниями.
26. Сравнительный анализ и выбор методологии в зависимости от решаемых задач.
27. Классификация и назначение программных продуктов проектирования бизнес-процессов.
28. Программный продукт MS Visio: функциональные возможности, области применения. Преимущества и недостатки.
29. Программный продукт ARIS: функциональные возможности, области применения. Преимущества и недостатки.
30. Программный продукт Бизнес-инженер: функциональные возможности, области применения. Преимущества и недостатки.
31. Программный продукт BPwin/AllFusion PM: функциональные возможности, области применения. Преимущества и недостатки.
32. Программный продукт Бизнес-студия: функциональные возможности, области применения. Преимущества и недостатки.
33. Программный продукт График-студия Лайт: функциональные возможности, области применения. Преимущества и недостатки.
34. Сравнительный анализ программных продуктов бизнес – моделирования.
35. Критерии выбора программных продуктов и последовательность их применения.
36. Технологии функционально-стоимостного анализа (ФСА).
37. Описание процесса и сбор необходимой информации для проведения ФСА-анализа.
38. Методологии функционально-стоимостного анализа.
39. Программные продукты функционально-стоимостного анализа.
40. Реинжиниринг бизнес-процессов. Цели задачи. Реинжиниринг бизнес-процессов. Основные этапы.

## **Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

1. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / А.О. Блинов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 343 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52639.html> — ЭБС «IPRbooks».
2. Кастанова А.А. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс]: методические указания к лабораторным работам/ Кастанова А.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2014.— 32 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21308>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Мальшина Н.А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс]/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 127 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17780>.— ЭБС «IPRbooks».

### **6.2. Дополнительная литература**

4. Блинов А.О. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Блинов А.О., Рудакова О.С., Захаров В.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 341 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16437>.— ЭБС «IPRbooks».
5. Майкл Хаммер Быстрее, лучше, дешевле. Девять методов реинжиниринга бизнес-процессов [Электронный ресурс]/ Майкл Хаммер, Лиза Хершман— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 352 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49288> — ЭБС «IPRbooks».
6. Майкл Ротер Учитесь видеть бизнес-процессы [Электронный ресурс] : построение карт потоков создания ценности / Ротер Майкл, Шук Джон. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 136 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48459.html> — ЭБС «IPRbooks».

### **6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Журнал «Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://vestnik.volbi.ru/>
2. Журнал «Компьютерра-онлайн» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www2.computerra.ru>
3. Издательство “Открытые системы” [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.osp.ru>.
4. ЦИТ Форум [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://citforum.ru>.

## Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническое обеспечение дисциплины «**Проектирование бизнес-процессов в сервисе**» включает в себя учебные аудитории для проведения лекционных, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

- 1) Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
- 2) Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB
- 3) личные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования АСТ-тест;
- электронная библиотека IPRbooks;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- система потоковой видеотрансляции семинара с интерактивной связью в форме чата (вебинар).

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются



мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель NAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

**для лиц с нарушениями слуха:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

**для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Программное обеспечение, используемое на занятиях:

- Операционная система Windows,
- Архиватор 7-zip,
- Система тестирования AST-Test,
- Microsoft Office 2007/2010,
- Internet Explorer.

## **Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Для успешного усвоения материала дисциплины требуются значительное время, концентрация внимания и усилия: посещение лекционных занятий и конспектирование преподаваемого материала, работа с ним дома, самостоятельная проработка материала рекомендуемых учебников и учебных пособий при самостоятельной подготовке. Особое внимание следует обратить на выполнение практических работ, практических задач по СРО, тестовых вопросов.

При самостоятельной работе с учебниками и учебными пособиями полезно иметь под рукой справочную литературу (энциклопедии) или доступ к сети Интернет, так как могут встречаться новые термины, понятия, которые раньше обучающиеся не знали.

Цель практических занятий по дисциплине - закрепление знаний по определенной теме, приобретенных в результате прослушивания лекций, получения консультаций и самостоятельного изучения различных источников литературы. При выполнении данных работ обучающиеся должны будут глубоко изучить методы и средства моделирования бизнес-процессов. Получить навыки использования CASE-систем.

Перед практическим занятием обучающийся должен детально изучить теоретические материалы вопросов практики в учебниках, конспектах лекций, периодических журналах и прочее. Если при выполнении практического задания у обучающегося остаются неясности, то ему необходимо оперативно обратиться к преподавателю за уточнением.

После выполнения практического задания обучающиеся должны выполнить самостоятельную работу. Самостоятельная работа включает в себя индивидуальное задание по пройденной теме. Таким образом, каждый обучающийся выполняет только свой вариант задания. Решение практических заданий сопровождается выполнением письменного отчета в тетради. Отчет должен выполняться аккуратно, быть легко читаемым подчерком, при этом допускаются общепринятые сокращения.

При дистанционном выполнении практических работ обучающийся может самостоятельно приобрести операционные системы Windows XP, Windows 7, Windows 8, Windows 10. Программа Ramus распространяется свободно, её можно скачать с соответствующего сайта. Ответственность за установку и настройку программного обеспечения в данном случае ложится на обучающегося. Следует воспользоваться методическими указаниями по установке данных программных систем.

Результаты выполненных заданий оцениваются с учетом теоретических знаний по соответствующим разделам дисциплины, техники выполнения работы, объективности и обоснованности принимаемых решений в процессе работы с данными, качества оформления. Переход к выполнению следующего практического задания допускается только после отчета выполненной работы.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

---

**Проектирование бизнес-процессов в сервисе**

*(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

**Филиппов Михаил Владимирович**

*(Фамилия, Имя, Отчество составителя)*

---