Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ КемГУ
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00
47f0861ad29a3b30e244c72ba3e3661ab35e9d5f2f10dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Кузбасский гуманитарно - педагогически институт
Факультет ___ информатики, математики и экономики _____

«УТВЕРЖДАЮ»
Декан
Фомина А.В. _____
«23» ___ июня _____ 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.07_Реинжиниринг бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства

Направление

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки
«Гостиничная деятельность»

Программа бакалавриата

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Год набора 2020

Новокузнецк 2021

Оглавление

1 Цель дисциплины 3
1.1 Формируемые компетенции 3
1.2 Индикаторы достижения компетенций 3
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине 4
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации 4
3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины 5
3.1 Учебно-тематический план 5
3.2 Содержание занятий по видам учебной работы 7
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации 8
5 Материально-техническое, программное и учебное обеспечение дисциплины 10
5.1 Учебная литература 10
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение освоения дисциплины 11
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы. 12
6 Иные сведения и (или) материалы. 12
6.1 Примерные темы и варианты контрольных работ 12
6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации 13

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы академического бакалавриата (далее – ОПОП): ПК– 1. Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицу 1

1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 - Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции	
Профессиональная	Организационно-управленческий тип задач профессиональной деятельности	ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение. ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	Б1.В.01 Бухгалтерский и финансовый учет в организациях сферы гостеприимства Б1.В.03 Управление персоналом гостиничного комплекса Б1.В.04 Финансовый менеджмент в гостиничном бизнесе Б1.В.06 Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства Б1.В.07 Реинжиниринг бизнес-процессов организаций сферы гостеприимства Б1.В.ДВ.01.01 Организация анимационной деятельности в гостиничном комплексе Б1.В.ДВ.01.02 Организация санаторно-курортной деятельности Б1.В.ДВ.02.01 Организация экскурсионной деятельности в индустрии гостеприимства Б1.В.ДВ.02.02 Технологии обслуживания в гостиничном комплексе Б2.В.01(П) Производственная практика. Профильная практика Б3.01(Д) Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение. ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	**Знать:** – основы планирования деятельности организаций сферы гостеприимства; – принципы формирования целей и задач деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства; – принципы организации деятельности по достижению поставленных целей; – содержание термина «бизнес-процесс», классификацию бизнес-процессов; – особенности выделения бизнес-процессов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; – методологию моделирования бизнес-процессов организации; – основные подходы к совершенствованию и реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций. **Уметь:** – формировать цель и задачи деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства; – организовать работу исполнителей по выполнению поставленных целей; – планировать потребности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале; – моделировать бизнес-процессы организаций; – обеспечить функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания; – использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций. **Владеть:** – методами планирования и целеполагания деятельности организаций сферы гостеприимства и их подразделений; – инструментами моделирования бизнес-процессов; – методами оценки эффективности бизнес-процессов; – навыками реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций.

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 4 – Объем и трудоемкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	**Объём часов по формам обучения**	
	ОФО	**ЗФО**
1 Общая трудоемкость дисциплины	**144**	**144**

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ЗФО
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	54	12
Аудиторная работа (всего):		12
в том числе:		
лекции	18	6
практические занятия, семинары	36	6
практикумы		
лабораторные работы		
в интерактивной форме		
в электронной форме		
Внеаудиторная работа (всего):		123
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		20
подготовка контрольной работы		103
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)		
творческая работа (эссе)		
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	54	123
4 Промежуточная аттестация обучающегося – **экзамен**	36	9

3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 - Учебно-тематический план

для очной формы обучения

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость *(всего час.)*	Трудоемкость занятий (час.)			Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		
1	Основные концепции улучшения бизнес-процессов	6,5	0,5	2	4	Устный опрос
2	Реинжиниринг бизнес-процессов (РБП)	6,5	0,5	2	4	Устный опрос
3	Принципы РПБ	7	1	2	4	Устный опрос
4-6	Объект реинжиниринга бизнес-процессов	14	2	6	6	Контрольная работа
7-11	Технология реинжиниринга бизнес-процессов	24	6	10	8	Комплексные ситуационные задачи
12	Методология РБП	8	2	2	4	Учебные задачи
13	Создание карты процесса	7	1	2	4	
14	Функциональное моделирование бизнес-процессов	7	1	2	4	

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость *(всего час.)*	Трудоемкость занятий (час.) ЗФО			Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		
15	Стоимостной анализ функций	7	1	2	4	
16	Объектно-ориентированное моделирование бизнес-процессов	7	1	2	4	
17	Имитационное моделирование бизнес-процессов на основе использования ППП	7	1	2	4	Коллоквиум
18	Информационные технологии в РБП	7	1	2	4	
	Промежуточная аттестация обучающегося	36				Экзамен
	Всего:	**144**	**18**	**36**	**54**	**36** (экзамен)

для заочной формы обучения

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость *(всего час.)*	Трудоемкость занятий (час.) ЗФО			Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		
1	Основные концепции улучшения бизнес-процессов	10			10	Письменная работа
	Реинжиниринг бизнес-процессов (РБП)	11	1		10	Письменная работа
	Принципы РПБ	4,5	0,5		4	Письменная работа
	Объект реинжиниринга бизнес-процессов	12,5	0,5	2	10	Контрольная работа
2	Технология реинжиниринга бизнес-процессов	14	2	2	10	Комплексные ситуационные задачи
3	Методология РБП	11,5	0,5	1	10	Учебные задачи
	Создание карты процесса	10			10	
	Функциональное моделирование бизнес-процессов	10,5	0,5		10	
	Стоимостной анализ функций	10			10	
	Объектно-ориентированное моделирование бизнес-процессов	10,5	0,5		10	
	Имитационное моделирование бизнес-процессов на основе использования ППП	11		1	10	Коллоквиум
	Информационные технологии в РБП	10,5	0,5		10	
4	Промежуточная аттестация обучающегося	18			9	Экзамен, контрольная работа
	Всего:	**144**	**6**	**6**	**123**	**9** (экзамен)

3.2 Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

Содержание лекционного курса

№	Наименование раздела, тем дисциплины	Содержание занятия
1	Основные концепции улучшения бизнес-процессов	Принципы качества Э. Деминга. Четырнадцать пунктов Э. Деминга. Цикл Э. Деминга. Развитие взглядов на улучшение бизнес-процессов. Японская парадигма улучшения бизнес-процессов. Методика быстрого анализа решения (FAST). Бечмаркинг процесса. Перепроектирование процесса (концентрированное улучшение). Реинжиниринг процесса. Современные подходы к улучшению бизнес-процессов. Стандарты качества ISO-9000:2000.
2	Реинжиниринг бизнес-процессов (РБП)	Экономические предпосылки возникновения РБП. Способы внедрения РБП. Основные проблемы функционального подхода в управлении. Процессный подход в управлении. Сущность, цели и задачи РБП. Примеры практической реализации РБП. Перспективные направления РБП.
3	Принципы РПБ	Основные принципы и их применение. Методы усовершенствования процессов. Анализ методом пяти вопросов. Анализ добавленной стоимости. Устранение бюрократии. Анализ длительности цикла.
4	Объект реинжиниринга бизнес-процессов	Бизнес-процесс: основные понятия, сущность. Классификация бизнес-процессов в организации. Правила выделения процессов в организации.
5	Технология реинжиниринга бизнес-процессов	Организация работ по реинжинирингу бизнес-процессов. Основные этапы проведения РБП: инициация работ по РБП, обратный реинжиниринг, прямой реинжиниринг, разработка проекта, внедрение. Методы и инструментальные средства реинжиниринга бизнес-процессов.
6	Методология РБП	Методология РБП. Моделирование бизнеса и CASE-технологии. Принципы построения, структура и технология использования CASE-средств для анализа бизнес-процессов.
7	Создание карты процесса	Структурный анализ процессов. Схема внешней среды процесса. Графики информационных потоков. Выделение уровней информационных потоков. Рекомендации для использования SPA. Схемы алгоритмов. Проблемы использования SPA.
8	Функциональное моделирование бизнес-процессов	Сущность методологии функционального моделирования бизнес-процессов (SADT – методологии). Общая характеристика ППП Design/IDEF. Особенности построения функциональной модели с использованием ППП Design/IDEF.
9	Стоимостной анализ функций	Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов: сущность, принципы, инструменты. Методика расчета стоимости процесса. Расчет стоимости рабочего места исполнителя процесса. Разработка матрицы ответственности за процесс, учитывающей количество исполнителей бизнес-роли и степень их участия в процессе. Отчет с результатами проведения функционально-стоимостного анализа процесса.
10	Объектно-ориентированное моделирование бизнес-процессов	Сущность Объектно-ориентированное моделирование бизнес-процессов с использованием ППП. Модель прецедентов использования (П - модель). Объектная модель (О-модель). В-модель – модель взаимодействия объектов. Общая характеристика ППП Natural Engineering Workbench (NEW). Особенности моделирования информационных процессов с использованием ППП (NEW). Построение диаграммы последовательности транзакций (TSD). Построение диаграммы структуры объектов (OSD). Построение диаграммы взаимодействия объектов (OID).

№	Наименование раздела, тем дисциплины	Содержание занятия
11	Имитационное моделирование бизнес-процессов на основе использования ППП	Сущность методов имитационного моделирования бизнес-процессов. Общая характеристика ППП имитационного моделирования ReThink. Функциональные возможности ReThink. Определение базовых компонентов ППП ReThink. Особенности конструирования имитационной модели. Задание входных параметров моделирования. Вывод результатов моделирования.
12	Информационные технологии в РБП	Роль информационных технологий в реинжиниринге бизнеса. Старые и новые правила работы. Программные продукты управления предприятием. Особенности современных информационных технологий. Изменения бизнес-процессов, системы управления, межорганизационных связей посредством информационных технологий.

Содержание практических занятий

№	Наименование раздела, тем дисциплины	Содержание занятия
4	Объект реинжиниринга бизнес-процессов	1. Рассмотрение практических примеров реализации принципов РБП 2. Правила выделения бизнес-процессов в организации. 3. Принципы разделения бизнес-процессов на основные, вспомогательные, управленческие.
5	Технология реинжиниринга бизнес-процессов	Решение комплексной задачи: формирование цели и задач деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение; оценка и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале; планирование мероприятий по реинжинирингу бизнес-процессов.
6	Методология РБП	1. Основные подходы к отображению модели бизнес-процесса. 2. Моделирование бизнеса и CASE-технологии. 3. Проблемы использования CASE-средств для анализа бизнес-процессов. 4. Функциональный подход в моделировании бизнес-процессов. 5. Рассмотрение примеров построения функциональных моделей процессов. 6. Объектно-ориентированный подход в моделировании бизнес-процессов. 7. Рассмотрение примеров построения объектно-ориентированных моделей процессов.

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. При оценке компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня культуры, этические навыки, навыки владения вычислительной техникой и программными продуктами для решения практических задач по реинжинирингу бизнес-процессов, а также личные качества обучающегося формирования.

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине.

Аттестация обучающихся по освоению дисциплины осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы.

По итогам изучения дисциплины обучающиеся, выполнившие все практико-ориентированные задания и набравшие не менее 51 балла в ходе текущей работы в течение семестра, могут получить оценку без прохождения аттестационного испытания.

Обучающиеся, набравшие менее 51 балла в течение семестра сдают экзамен в срок, соответствующий графику учебного процесса. К экзамену допускаются студенты, предварительно сдавшие результаты всех практико-ориентированных заданий по темам 4 – 10.

Таблица 7 – Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

№	Лекция	Практика	Баллы	
			Min	Max
1	Основные концепции улучшения бизнес-процессов	Устный опрос	6	15
2	Реинжиниринг-бизнес-процессов			
3	Принципы РБП			
4	Объект реинжиниринга бизнес-процессов	Практическое задание по теме	3	6
5	Технология реинжиниринга бизнес-процессов	Комплексная задача	3	8
6-7	Методология РБП. Создание карты процесса	Практическое задание по теме	3	6
8	Функциональное моделирование бизнес-процессов	Практическое задание по теме	3	2
9	Стоимостной анализ функций	Практическое задание по теме	2	5
10	Объектно-ориентированное моделирование	Практическое задание по теме	3	6
11	Имитационное моделирование	Коллоквиум	6	15
12	Информационные технологии в РБП			
	Написание и сдача контрольной работы в установленные сроки		18	25
	Посещение занятий (всего 64 часов; 0,5 балла за 1 акад.час)		4	12
Итого			***51***	***100***
	Статья в журнал по заданной тематике (дополнительные баллы)			15

Оценка без прохождения аттестационного испытания по итогам текущей успеваемости:

Удовлетворительно – 51 – 65 баллов
Хорошо – 66 – 85 баллов
Отлично – 86 – 100 баллов

В случае сдачи экзамена студент может набрать баллы. Экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и 1 задачу. Два теоретических ответа по 5 баллов и правильно решенная задача – 5 баллов. Итого максимальное количество баллов на экзамене – 15.

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (таблица 8):

Таблица 8. Оценка уровня усвоения дисциплины и компетенций

Критерии оценивания компетенции	**Уровень усвоения дисциплины и компетенций**	**Итоговая оценка**	**Оценка по 100-балльной шкале**
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, демонстрирует отрывочные знания, не способен решать практические профессиональные задачи, допускает множественные существенные ошибки в ответах, не умеет интерпретировать результаты и делать выводы.	первый	неудовлетворительно	Менее 51 балла

Критерии оценивания компетенции	Уровень усвоения дисциплины и компетенций	Итоговая оценка	Оценка по 100-балльной шкале
Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен решать практические профессиональные задачи, допускает несколько существенных ошибок решениях, может частично интерпретировать полученные результаты, допускает ошибки в выводах.	пороговый	удовлетворительно	51-65
Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен решать практические профессиональные задачи, но допускает отдельные несущественные ошибки в интерпретации результатов и выводах.	повышенный	хорошо	66-85
Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических профессиональных задач. Правильно интерпретирует полученные результаты и делает обоснованные выводы.	продвинутый	отлично	86-100

5 Материально-техническое, программное и учебное обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная литература

1. **Реинжиниринг бизнес-процессов**: учебное пособие / А.О. Блинов, [и др.] ; под ред. А.О. Блинов. - Электронные текстовые данные. – Москва: Юнити-Дана, 2015. - 343 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117146

2. **Реинжиниринг процессов организации** : монография / Б.Н. Герасимов. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2018. — 256 с. –режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=952149

Дополнительная литература

1. Соина-Кутищева, Ю. Н. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс] : конспект слайд-лекций : тексто-графические учебные материалы / Ю. Н. Соина-Кутищева ; Федеральное государственное бюджетное учреждение высшего профессионального образования "Кемеровский государственный университет", Новокузнецкий институт (филиал) . - Регистрационный номер "Информрегистра" 0321305116. - Новокузнецк : [НФИ КемГУ], 2013. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Заглавие с диска.

2. Соина-Кутищева, Ю. Н. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс / Ю. Н. Соина-Кутищева ; Федеральное государственное бюджетное учреждение высшего профессионального образования "Кемеровский государственный университет", Новокузнецкий институт (филиал) . - Регистрационный номер "Информрегистра" 0321301141. - Новокузнецк : [НФИ КемГУ], 2013. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Заглавие с диска.

3. Елиферов, В.Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин; Институт экономики и финансов "Синергия". - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 319 с. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=395912

4. Абдикеев, Н.М. Управление знаниями корпорации и реинжиниринг бизнеса [Электронный ресурс]: учебник / Н.М. Абдикеев, А.Д. Киселев; Под науч. ред. Н.М. Абдикеева - Электрон. текстовые дан. - Москва: ИНФРА-М, 2013 – Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=373331

5. Корпоративные информационные системы управления [Электронный ресурс]: учебник / под науч. ред. Н.М. Абдикеева, О.В. Китовой. - Электрон. текстовые дан. - Москва: ИНФРА-М, 2011. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=200718

6. Медынский, В. Г. Реинжиниринг инновационного предпринимательства [Текст] : учебное пособие для вузов / под ред. В. А. Ирикова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 1999. - 414 с.

7. Исаев, Р.А. Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг. В 2-х т. Т. 1. Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг [Электронный ресурс] / Р.А. Исаев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Электрон. текстовые дан. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=368394

8. Смирнова Г.Н. Проектирование экономических информационных систем : Учебник / Под ред. Ю.Ф. Тельнова. - М. : Финансы и статистика, 2002. - 512с. : ил. - Гриф УМО "Рекомендовано".

9. Тютюнник, А. В. Реинжиниринг кредитных организаций [Текст]: управленческая аналитическая разработка. - [3-е изд.]. - М. : БДЦ-Пресс, 2003. - 312 с.

10. Тельнов, Ю. Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов. Компонентная методология [Текст] . - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2004. - 320с.

11. Робсон, М. Реинжиниринг бизнес-процессов [Текст] : практическое руководство / пер. с англ. под ред. Н. Д. Эриашвили. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. - 222 с.

12. Резник, С. Д. Управление изменениями [Электронный ресурс]: учебник / С.Д. Резник, М.В. Черниковская и др.; Под общ. ред. С.Д. Резника - 2-е изд., перераб и доп. - Электронные текстовые данные. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 382 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009133-4. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=425305

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение освоения дисциплины

В обучении используются информационные технологии на базе компьютерных классов учебного корпуса №4 (пр. Металлургов 19):

- лекционные занятия ведутся с использованием презентаций и программного обеспечения мультимедиа демонстраций;

Для проведение практических занятий, самостоятельной работы студентов используются программное обеспечение, приведенные в таблице 7.

Таблица 9 – Информационные технологии и программное обеспечение аудиторных занятий и самостоятельной работы

Программа / система	**Сведения о праве использования (лицензия, договор, сроки использования).**	**№ комп. классов**
Программное обеспечение компьютеров: Операционные системы: Windows 7; Антивирусное ПО: Eset Endpoint Security 5.0.		
Офисное ПО		
Microsoft Office, Visio MS PowerPoint	Лиценизия DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal по сублицензионному договору №Tr000083174 от 12.04.2016г.	501/4, 502/4, 508/4, 509,602
Специальное ПО для работы с компьютером лиц с ОВЗ		
NVDA	Бесплатно	501/4, 502/4, 508/4, 509/4,

Программа / система	Сведения о праве использования (лицензия, договор, сроки использования).	№ комп. классов
		602/4
Экранная лупа, экранная клавиатура	В составе операционной системы	501/4, 502/4, 508/4, 509/4, 602/4

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.

1. Система бизнес-моделирования Business Studio: официальный сайт группы компаний «Современные технологии управления». – Электрон. дан. - Режим доступа: http://www.businessstudio.ru , свободный. – Загл. с экрана.

2. Бизнес-инжиниринговые технологии. Управленческое консультирование и обучение: официальный сайт российской консалтинговой компании БИТЕК. – Электрон. дан. - Режим доступа: http://www.betec.ru , свободный. – Загл. с экрана.

6 Иные сведения и (или) материалы.

6.1 Примерные темы и варианты контрольных работ

Вариант 1. Теоретическая часть. Проблемы оценки эффективности бизнес-процессов.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов гостиничного комплекса.

Вариант 2. Теоретическая часть. Влияние личностных качеств менеджера на процесс реинжиниринга.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов гостиницы.

Вариант 3. Теоретическая часть. Риски в деятельности компаний России и их влияние на проекты реинжиниринга.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов турагентства.

Вариант 4. Теоретическая часть. Особенности реинжиниринга на малых предприятиях.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов санатория.

Вариант 5. Теоретическая часть. Креативный менеджмент и реинжиниринг бизнеса.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов турбазы.

Вариант 6. Теоретическая часть. Социально-психологические основы разработки управленческих решений по реинжинирингу бизнес-процессов.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов гостиничного комплекса.

Вариант 7. Теоретическая часть. Сравнительный анализ функционального и процессного управления.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов ресторана.

Вариант 8. Теоретическая часть. Особенности работы команды по разработке проекта реинжиниринга бизнес-процессов.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов фирмы-туроператора.

Вариант 9. Теоретическая часть. Оценка эффективности управленческих решений в проекте реинжиниринга бизнес-процессов.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов санатория.

Вариант 10. Теоретическая часть. Проблемы развития и применения реинжиниринга в России.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов турбазы.

Вариант 11. Теоретическая часть. Проблемы распределения обязанностей при проведении реинжиниринга бизнес-процессов.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов компании гостиницы.

Вариант 12. Теоретическая часть. Процессный подход в управлении: сущность, проблемы, перспективы развития.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов торговой организации.

Вариант 13. Теоретическая часть. Основные подходы при проведении реинжиниринга бизнес-процессов.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов кафе.

Вариант 14. Теоретическая часть. Моделирование в процессе РБП: сущность, виды, инструменты.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов кафе быстрого питания.

Вариант 15. Теоретическая часть. Реинжиниринг и школы стратегий развития компаний.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов фирмы-туроператора.

Вариант 16. Теоретическая часть. Роль творчества в процессе реинжиниринга бизнес-процессов.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов ресторанного бизнеса.

Вариант 17. Теоретическая часть. Роль информационных технологий в процессе реинжиниринга бизнес-процессов.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов компании по производству спортивной одежды.

Вариант 18. Теоретическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов в инновационном менеджменте.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов компании по производству продуктов питания.

Вариант 19. Теоретическая часть. Основные проблемы в реализации реинжиниринга бизнес-процессов.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов компании по перевозкам.

Вариант 20. Теоретическая часть. Проблемы выделения и описания бизнес-процессов в организации.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов гостиницы.

Вариант 21. Теоретическая часть. Современные программные продукты моделирования бизнес-процессов.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов санатория.

Вариант 22. Теоретическая часть. Основные изменения в деятельности компании после РБП.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов гостиницы.

Вариант 23. Теоретическая часть. Проблемы выбора бизнес-процессов, подвергаемых реинжинирингу.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов ресторана.

Вариант 24. Теоретическая часть. Когнитивный подход при реинжиниринге бизнес-процессов.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов организации сферы гостеприимства.

Вариант 25. Теоретическая часть. Современные технологии менеджмента.

Практическая часть. Реинжиниринг бизнес-процессов организации общественного питания.

6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Темы 1,2,3. Основные концепции улучшения бизнес-процессов, Реинжиниринг бизнес-процессов (РБП), Принципы реинжиниринга бизнес-процессов

Вопросы по разделу дисциплины для устного опроса:

1. Принципы качества Э.Демпинга.
2. Развитие взглядов на улучшение бизнес-процессов.
3. Японская парадигма улучшения бизнес-процессов.
4. Современные подходы к улучшению бизнес-процессов.
5. Стандарты качества ISO-9000:2000
6. Экономические предпосылки возникновения РБП.
7. Достоинства и недостатки функционального подхода в управлении.
8. Достоинства и недостатки процессного подхода в управлении.
9. Сущность, цели и задачи РБП.

10. Сущность принципа «вертикальное сжатие процесса». Ожидаемые результаты реализации. Привести пример.

11. Сущность принципа «горизонтальное сжатие процесса». Ожидаемые результаты реализации. Привести пример.

12. Сущность принципа «распараллеленность процесса». Ожидаемые результаты реализации. Привести пример.

13. Сущность принципа «уполномоченный менеджер – единая точка контакта с клиентом». Ожидаемые результаты реализации. Привести пример.

14. Сущность принципа «централизованно-децентрализованный подход». Ожидаемые результаты реализации. Привести пример.

Тема 4. Объект реинжиниринга бизнес-процессов

Задание контрольной работы: выделить основные, вспомогательные и управленческие процессы первого уровня в организациях различной отраслевой принадлежности. Общее число процессов 15-20.

Тема 5. Технология реинжиниринга бизнес-процессов

Выполнение комплексного ситуационного задания на примере предприятий различной отраслевой принадлежности.

Типовая комплексная задача:

Описать этапы проведения РБП на примере конкретной организации по следующей схеме:

1. Идентификация проблемной области:

• Описание фирмы: миссия и цели, предоставляемые услуги, партнеры.

• Ключевые факторы успеха (качество, цена, издержки, ориентация на клиента, сроки, доступность, уровень обслуживания и т.п. – всего 7-8 факторов).

• Выделить 10-15 укрупненных бизнес-процессов организации с их разделением на основные, вспомогательные и управленческие.

• Проранжировать бизнес-процессы по степени важности: оценка по ключевым факторам успеха по 10 балльной шкале, расчет интегрированной оценки, установление приоритета для РБП (в виде таблицы).

• Описание возможных сценариев развития организации: появление новых технологий, ресурсов, изменение поведения клиентов, партнеров, конкурентов.

2. Обратный реинжиниринг – описание приоритетного для РБП бизнес-процесса «как есть».

3. Прямой инжиниринг – сформулировать предложения по реинжинирингу исследуемого процесса («как должно быть»).

4. Выводы:

• Какие усовершенствования процесса повысили эффективность бизнеса и насколько? (в целом и по отдельным операциям).

• Перспективные направления развития проекта РБП в исследуемой организации. Какая может быть идеальная модель бизнес-процесса.

Тема 6. Методология РБП

Типовые задачи:

1. Построить схему внешней среды процесса (по вариантам).

2. Построить графики информационных потоков различных уровней (БП по вариантам).

3. Построить схемы алгоритмов бизнес-процессов (БП по вариантам).

4. Построить функциональную модель бизнес-процесса (БП по вариантам).

5. Построить функциональные модели бизнес-процессов в рамках обратного и прямого РБП (по вариантам).

6. Провести стоимостной анализ функций на примере конкретного процесса. Составить отчет.

7. Построить объектную модель бизнес-процесса (БП по вариантам).

8. Построить объектную модели БП в рамках обратного и прямого РБП (по вариантам).

9. Построить диаграмму последовательности транзакций (TSD).

10. Построить диаграмму структуры объектов (OSD).

11. Построить диаграмму взаимодействия объектов (OID).

Тема 7. Информационные технологии в РБП

Перечень вопросов к коллоквиуму:

1. Роль информационных технологий в реинжиниринге бизнеса.
2. Программные продукты управления предприятием.
3. Влияние информационных технологий на организационную структуру предприятия.
4. Влияние информационных технологий на организацию бизнес-процессов.
5. Влияние информационных технологий на организацию управления.
6. Влияние информационных технологий на межорганизационное взаимодействие.
7. Электронная коммерция и интернет-маркетинг.
8. Примеры применения информационных технологий в реинжиниринге бизнес-процессов.

Таблица 10 - Примерные теоретические вопросы и практические задания к экзамену

Разделы и темы	**Примерные теоретические вопросы**	**Примерные практические задания**
Основные концепции улучшения бизнес-процессов	Процессный подход в управлении: сущность, достоинства и недостатки. Развитие взглядов на улучшение бизнес-процессов. Японская парадигма улучшения бизнес-процессов.	Провести сравнительный анализ процессного и функционального подходов к управлению организацией
Реинжиниринг бизнес-процессов (РБП)	Корни реинжиниринга бизнес-процессов (РБП). Экономические предпосылки возникновения РБП. Сущность, цели и задачи РБП. Ключевые слова РБП. Основные принципы РБП. В каких ситуациях подходит реинжиниринг.	Построить принципиальную схему сети бизнес-процессов организации сферы гостеприимства и общественного питания.
Принципы РПБ	Сущность принципа «вертикальное сжатие процесса». Ожидаемые результаты реализации. Сущность принципа «горизонтальное сжатие процесса». Ожидаемые результаты реализации. Сущность принципа «распараллеленность процесса». Ожидаемые результаты реализации. Сущность принципа «уполномоченный менеджер – единая точка контакта с клиентом». Ожидаемые результаты реализации. Сущность принципа «централизованно-децентрализованный подход». Ожидаемые результаты реализации. Изменения в компании после РБП	Привести практические примеры реализации принципов РБП.
Объект реинжиниринга бизнес-процессов	Бизнес-процесс: понятие и отличительные характеристики. Классификация бизнес-процессов организации. Основные правила выделения процессов в организации. Алмазная модель системы управления организацией.	Выделить 10-15 укрупненных бизнес-процессов организации сферы гостеприимства и общественного питания с их разделением на основные, вспомогательные и управленческие.
Технология реинжиниринга бизнес-процессов	Общая характеристика этапов проведения реинжиниринга бизнес-процессов. Содержание этапа «Идентификация бизнес-	Составить план реализации проекта РБП на примере организации сферы гостеприимства и обще-

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания
	процессов». Содержание, методы и инструменты этапа «Обратный реинжиниринг». Содержание этапа «Прямой реинжиниринг». Содержание этапа «Разработка проекта по РБП». Участники проекта по реинжинирингу бизнес-процессов. Основные критерии выбора процессов для реинжиниринга.	ственного питания.
Методология РБП	Методология моделирования бизнес-процессов. Программные продукты моделирования бизнес-процессов (BPwin, ARIS, Business Studio).	Построить схему внешней среды процесса (по вариантам).
Создание карты процесса	Основные подходы к отображению модели бизнес-процесса. Структурный анализ бизнес-процессов, виды карт процессов.	Определить виды карт бизнес-процессов по предоставленным рисункам
Функциональное моделирование бизнес-процессов	Основные принципы функционального моделирования бизнес-процессов	Построить функциональную модель заданного бизнес-процесса
Стоимостной анализ функций	Содержание стоимостного анализа функций	
Объектно-ориентированное моделирование бизнес-процессов	Основные принципы объектно-ориентированного моделирования бизнес-процессов	Построить объектно-ориентированную модель заданного бизнес-процесса
Имитационное моделирование бизнес-процессов на основе использования ППП	Сущность имитационное моделирования бизнес-процессов	Построить алгоритм выполнения бизнес-процесса
Информационные технологии в РБП	Роль информационных технологий в реинжиниринге бизнес-процессов (старые и новые правила). Характерные особенности современных информационных технологий. Влияние информационных технологий на организационную структуру предприятия. Влияние информационных технологий на организацию бизнес-процессов. Влияние информационных технологий на организацию управления. Влияние информационных технологий на межорганизационное взаимодействие. Программные продукты управления предприятием.	Показать влияние информационных технологий на организацию бизнес-процессов на конкретном примере компании сферы гостеприимства и общественного питания.

Составитель: Ю. Н. Соина-Кутищева, зав. каф. экономики и управления, к.э.н., доцент

(*фамилия, инициалы и должность преподавателя (ей)*)