Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет
имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления
Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ С.Н. Титов
«25» июня 2021 г.

ОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Программа учебной дисциплины
Технологического модуля
основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки
43.03.01 Сервис.
Направленность (профиль) образовательной программы:
Сервис

(очная форма обучения)

Составитель: Суетин И.Н., к.п.н., доцент кафедры теоретических основ экономики и правоведения

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета права, экономики и управления, протокол от «21» июня 2021 г. №11

Ульяновск, 2021

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01D77C644FC1E54000000006381D0002
Владелец: Титов Сергей Николаевич
Действителен: с 19.07.2021 до 19.07.2022

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация бизнес-процессов» является дисциплиной по выбору технологического модуля части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули) учебного плана основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01. Сервис, направленность образовательной программы «Сервис», очной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные в рамках изучения дисциплины школьного курса «Обществознание».

Результаты изучения дисциплины «Организация бизнес-процессов» являются теоретической и методологической основой для изучения дисциплины «Электронный бизнес в сервисе».

1. Перечень планируемых результатов обучения (образовательных результатов) по дисциплине

Целью освоения дисциплины «Организация бизнес-процессов» является формирование у студентов системы знаний и навыков в области организационно-управленческих и информационно-аналитических аспектов бизнес-процессов.

Задачей освоения дисциплины является формирование у студентов знаний о понятийно-категориальном аппарате организации бизнес-процессов, о классификации бизнес-процессов, о документировании бизнес-процессов, о моделировании бизнес-процессов.

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Организация бизнес-процессов»:

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	знает	умеет	владеет
ПК-2 Способен к разработке и использованию современных технологий для осуществления процесса сервиса. ПК-2.1. Владеет теоретическими знаниями современных технологий для осуществления процесса сервиса. ПК-2.2. Применяет знания современных технологий для разработки процесса сервиса. ПК-2.3. Участвует в деятельности по разработке и использованию современных технологий для	ОР-1 основы организации бизнес-процессов, технологии, используемые при осуществлении процесса сервиса	ОР-2 анализировать бизнес-процессы, современные технологии, используемые при осуществлении процесса сервиса	ОР-3 навыками разработки бизнес-процессов с использованием современных технологий, разработки и использования современных технологий для осуществления процесса сервиса

осуществления процесса сервиса.			

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Номер семестра	Учебные занятия						Форма промежуточной аттестации
	Всего		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные занятия, час	Самостоят. работа, час	
	Трудоемк.						
	Зач. ед.	Часы					
5	4	144	24	40	-	53	Экзамен (27)
Итого:	4	144	24	40	-	53	Экзамен (27)

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

3.1. Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела и тем	Количество часов по формам организации обучения			
	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятель-ная работа
5 семестр				
Тема 1. Бизнес-процесс как подход к управлению предприятием сервиса	6	10	-	10
Тема 2. Моделирование и документирование бизнес-процессов в сервисе	6	10	-	10
Тема 3. Мониторинг и анализ бизнес-процессов в сервисе	6	10	-	20
Тема 4.Управление качеством бизнес-процессов в сервисе	6	10	-	13
Итого по 5 семестру	**24**	**40**	**-**	**53**

3.2. Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины

Краткое содержание курса (5 семестр)

Тема 1. Бизнес-процесс как подход к управлению предприятием сервиса
Подходы к управлению организацией сервиса.
Бизнес-процессы: основные понятия и определения.
Классификация бизнес-процессов.
Правила, особенности и методика выделения процессов в организации сервиса.

Тема 2. Моделирование и документирование бизнес-процессов в сервисе
Методика документирования бизнес-процессов в сервисе.
Система документации процесса.
Моделирование и описание бизнес-процессов в сервисе.
Особенности описания неопределенных процессов в сервисе.

Тема 3. Мониторинг и анализ бизнес-процессов в сервисе
Анализ бизнес-процессов в сервисе, измерение их показателей.
Мониторинг и контроль параметров процесса.
Проектирование бизнес-процессов в сервисе.
Совершенствование бизнес-процессов в сервисе.

Тема 4. Управление качеством бизнес-процессов в сервисе
Стандартизация бизнес-процессов в сервисе.
Обеспечение качества бизнес-процессов организации сервиса.

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения индивидуальных заданий по дисциплине.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка реферата.

ОС-1 Защита реферата
Примерная тематика рефератов

1. Основные принципы технологичной оптимизации бизнес-процессов.
2. Специфика современных проблем управления. Процессное управление.
3. Принципы тактического анализа процессов управления.
4. Развитие организационной модели управления предприятием.
5. Стандарты управления и развитие принципов управления качеством.
6. Принципы возникновения реинжиниринга бизнес- процессов. Методология и принципы реинжиниринга бизнес- процессов.
7. Бенчмаркинг как инструмент обеспечения конкурентоспособности предприятий.
8. Моделирование бизнеса и CASE- технологии.
9. Связь реинжиниринга бизнес-процессов и информационных технологий.
10. Современные подходы к построению корпоративной информационной системы.
11. Интеллектуальные технологии в реинжиниринге бизнес- процессов.
12. Объектно-ориентированное моделирование бизнес- процессов.
13. Сравнительный анализ бизнес-процессов-инструмент совершенствования.
14. Реинжиниринг бизнеса на основе глобальных сетевых технологий.
15. Системный подход как основа определения бизнес-процессов.
16. Электронная коммерция и интернет-маркетинг как Реинжиниринг бизнес-процесса.
17. Эволюция методов управления созданием стоимости на предприятии.

18. Принципы построения системы оценки и управления качеством.
19. Основные элементы процессного подхода.
20. Бенчмаркинг как средство повышения конкурентоспособности компании.

ОС-2 ***Индивидуальные задания***
Примеры индивидуальных заданий

Задание 1. Подготовить презентацию «Методика выделения процессов на предприятиях сервиса».

Задание 2. Подготовить презентацию «Документирование бизнес-процессов в сервисе».

Задание 3. Подготовить презентацию «Моделирование бизнес-процессов в сервисе».

Задание 4. Подготовить презентацию «Особенности мониторинга и контроля процесса в сервисе».

Задание 5. Подготовить презентацию «Направления совершенствования бизнес-процессов в сервисе».

Задание 6. Подготовить презентацию «Управление качеством бизнес-процессов в сервисе».

Для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине рекомендуется использовать учебно-методические материалы:

1.Организация бизнес-процессов : учебно-методические рекомендации / составители: М. А. Суркова, А. Е. Щеглова, М. А. Рябова, А. С. Мокроусов ; Министерство просвещения РФ ; Ульяновский государственный педагогический университет им. И. Н. Ульянова. — Ульяновск : ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2021. — 10 с. — http://els.ulspu.ru/?song_lyric=%d0%be%d1%80%d0%b3%d0%b0%d0%bd%d0%b8%d0%b7%d0%b0%d1%86%d0%b8%d1%8f-%d0%b1%d0%b8%d0%b7%d0%bd%d0%b5%d1%81-%d0%bf%d1%80%d0%be%d1%86%d0%b5%d1%81%d1%81%d0%be%d0%b2

5. Примерные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Организация и проведение аттестации студента

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

Цель проведения аттестации – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

Оценочными средствами текущего оценивания являются: доклад, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, защита индивидуальных работ и т.п. Контроль

усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских, лабораторных) занятиях.

№ п/п	**СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ,** используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Образовательные результаты дисциплины
1	**Оценочные средства для текущей аттестации** ОС-1 Защита реферата ОС-2 Выполнение индивидуального задания	ОР-1 основы организации бизнес-процессов, технологии, используемые при осуществлении процесса сервиса ОР-2 анализировать бизнес-процессы, современные технологии, используемые при осуществлении процесса сервиса ОР-3 навыками разработки бизнес-процессов с использованием современных технологий, разработки и использования современных технологий для осуществления процесса сервиса
2	**Оценочные средства для промежуточной аттестации** **экзамен** ОС-3 экзамен в форме устного собеседования по вопросам	

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а также процедуры и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы представлены в Фонде оценочных средств «Организация бизнес-процессов».

Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.5 программы.

Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

ОС-3 Экзамен в форме устного собеседования по вопросам
Перечень вопросов к экзамену

1. Подходы к управлению организацией сервиса.
2. Бизнес-процессы: основные понятия и определения.
3. Классификация бизнес-процессов.
4. Правила, особенности и методика выделения процессов в организации сервиса.
5. Методика документирования бизнес-процессов в сервисе.
6. Система документации процесса.
7. Карты процессов в организация сервиса.
8. Моделирование и описание бизнес-процессов в сервисе.
9. Особенности описания неопределенных процессов в сервисе.
10. Анализ бизнес-процессов в сервисе, измерение их показателей.
11. Мониторинг и контроль параметров процесса.
12. Проектирование бизнес-процессов в сервисе.
13. Совершенствование бизнес-процессов в сервисе.
14. Стандартизация бизнес-процессов в сервисе.
15. Обеспечение качества бизнес-процессов организации сервиса.

Примерные практические задания к экзамену

Задание 1. Отнесите выбранный бизнес-процесс к определенной классификационной группе.
Задание 2. Определите систему документирования по выбранному вами процессу.
Задание 3. Опишите выбранный бизнес-процесс на предприятии сервиса.

В конце изучения дисциплины подводятся итоги работы студентов на лекционных и практических занятиях путем суммирования заработанных баллов в течение семестра.

Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине

Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Экзамен
5 семестр	Разбалловка по видам работ	12 х 1=12 баллов	20 х 1=20 баллов	272 баллов	96 балла
	Суммарный макс. балл	12 баллов max	32 балла max	304 баллов max	400 баллов max

Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 5 семестра

Оценка	**Баллы (4 ЗЕ)**
«отлично»	361-400
«хорошо»	281-360
«удовлетворительно»	201-280
«неудовлетворительно»	200 и менее

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись **лекции** – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия (использовать конспект лекций, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, при необходимости дополнить конспект, делая в нем соответствующие записи из литературных источников). В случае затруднений, возникающих при освоении теоретического материала, студенту следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия преподаватель знакомит студентов с темой, оглашает план проведения занятия, выдает задания. В течение отведенного времени на выполнение работы студент может обратиться к преподавателю за консультацией или разъяснениями. В конце занятия проводится прием выполненных заданий, собеседование со студентом.

Результаты выполнения практических зданий оцениваются в баллах, в соответствии с балльно-рейтинговой системой университета.

Планы практических занятий
5 семестр

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ ПО ТЕМЕ 1. БИЗНЕС-ПРОЦЕСС КАК ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ ПРЕДПРИЯТИЕМ СЕРВИСА

План:
Подходы к управлению организацией сервиса.
Бизнес-процессы: основные понятия и определения.
Классификация бизнес-процессов.
Правила, особенности и методика выделения процессов в организации сервиса.
Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции, решение ситуационных задач.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ ПО ТЕМЕ 2. МОДЕЛИРОВАНИЕ И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ

План:
Методика документирования бизнес-процессов в сервисе.
Система документации процесса.
Моделирование и описание бизнес-процессов в сервисе.
Особенности описания неопределенных процессов в сервисе.
Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции, решение ситуационных задач.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ ПО ТЕМЕ 3. МОНИТОРИНГ И АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ

План:
Анализ бизнес-процессов в сервисе, измерение их показателей.
Мониторинг и контроль параметров процесса.
Проектирование бизнес-процессов в сервисе.
Совершенствование бизнес-процессов в сервисе.
Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции, решение ситуационных задач.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ ПО ТЕМЕ 4.УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СЕРВИСЕ

План:
Стандартизация бизнес-процессов в сервисе.
Обеспечение качества бизнес-процессов организации сервиса.
Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции, решение ситуационных задач.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : Учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет. - 1. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2021. - 432 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-00091-514-1. - ISBN 978-5-16-106248-7. - ISBN 978-5-16-013584-7. URL: http://znanium.com/catalog/document?id=376440

2. Осипова, Е. А. Организация работы отделов рекламы и связей с общественностью : Учебник / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 381 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-013595-3. - ISBN 978-5-16-107682-8. URL: http://znanium.com/catalog/document?id=350984

Дополнительная литература

3. Хрянин, В. Н. Организация технического сервиса и основы проектирования ремонтно-обслуживающих предприятий : Учебно-методическая литература / Новосибирский государственный аграрный университет. - Новосибирск : Новосибирский государственный аграрный университет, 2018. - 256 с. - ВО - Бакалавриат. URL: http://znanium.com/catalog/document?id=376472

4. Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 319 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-001825-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1241804 (дата обращения: 09.07.2021). – Режим доступа: по подписке.

Интернет-ресурсы

1. https://www.minfin.ru/ru/- Министерство финансов РФ
2. https://www.cbr.ru – Центральный Банк РФ
3. http://www.consultant.ru - Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
4. https://www.garant.ru – Справочно-правовая система «Гарант»
5. https://rusnap.ru/about/ - Национальная ассоциация предпринимателей