

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 28 » 08 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ В СОЦИОКУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ**

Направление подготовки - 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки - «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения - очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежу- точной аттеста- ции (экз./зачет/зачет с оценкой)
7	5 /180	36	36	-	63	Экзамен (45)
Итого	5 /180	36	36	-	63	Экзамен (45)

Владимир 2019

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины** - получение теоретических знаний о методологии инструментари для управления бизнес-процессами, а также практических умений и навыков оптимизации бизнес – процессов в социокультурном сервисе.

**Задачи:**

- изучить основы процессного подхода к управлению организации,
- сформировать умение моделирования бизнес-процессов,
- изучить методы анализа и оптимизации бизнес-процессов,
- овладеть навыками использования инструментальных систем моделирования бизнес-процессов организации.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

**Дисциплина** «Управление процессами в социокультурном сервисе» относится к дисциплинам по выбору.

**Пререквизиты дисциплины:** «Проектирование процесса оказания услуг», «Управление проектом», «Основы инвестиционной деятельности», «Реклама и технология продаж».

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<b>ОК-2</b> способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	<i>Полное освоение компетенции</i>	<b>Знать:</b> - базовые экономические понятия (спрос, предложение, цена, стоимость, товар, деньги, доходы, расходы, прибыль, риск, собственность, управление, рынок, фирма, государство), объективные основы функционирования экономики и поведения экономических агентов (законы спроса и предложения, принципы ценообразования, принцип ограниченной рациональности, принцип альтернативных издержек, принцип изменения ценности денег во времени) <b>Уметь:</b> – искать и собирать финансовую и экономическую информацию (цены на товары, валютные курсы, процентные ставки по депозитам и кредитам, уровень налогообложения, уровень зарплат при поиске работы) <b>Владеть:</b> – методами экономического планирования (бюджетирование, оценка будущих доходов и расходов, сравнение условий различных финансовых продуктов, управление рисками, применение инструментов защиты прав потребителя финансовых услуг)
<b>ПК-2</b> готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том	<i>Частичное освоение компетенции</i>	<b>Знать:</b> - Знать методологические основы организации прогнозирования и планирования в сервисе. <b>Уметь:</b> – Уметь планировать издержки предприятия и финансовые результаты деятельности предприятия. <b>Владеть:</b> - Владеть навыками оценки перспектив и тенденций развития экономики отдельных регионов, РФ

числе с учетом социальной политики государства		
--	--	--

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1.	Тема 1. Функциональный подход к управлению предприятием сервиса	7	1-2	4	4		8	4 / 50%	
2.	Тема 2. Процессный подход к управлению предприятием сервиса	7	3-4	4	4		8	4 / 50%	
3.	Тема 3. Описание и анализ бизнес-процессов	7	5-6	4	4		8	4 / 50%	Рейтинг-контроль № 1
4.	Тема 4. BPMS	7	7-8	4	4		6	4 / 50%	
5.	Тема 5. Критерии оценки решений BPMS	7	9	2	2		2	1 / 33%	
6.	Тема 6. Моделирование бизнес-процессов	7	10-11	4	4		8	4 / 50%	
7.	Тема 7. Реинжиниринг бизнес-процессов	7	12-13	4	4		4	2 / 25%	Рейтинг-контроль № 2
8.	Тема 8. Участники проекта реинжиниринга бизнес-процессов	7	14	2	2		3	1 / 25%	
9.	Тема 9 Контролинг, мониторинг и аудит бизнес-процессов	7	15-16	4	4		8	2 / 25%	
10.	Тема 10. Автоматизация бизнес-процессов	7	17-18	4	4		8	2 / 25%	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 7 семестр:			180	36	36		63	26 / 36%	Экзамен (45)
Наличие в дисциплине КП/КР					-				
Итого по дисциплине			180	36	36		63	26 / 36 %	Экзамен (45)

#### Содержание лекционных занятий по дисциплине

##### Тема 1. Функциональный подход к управлению предприятием.

Предмет, цели и задачи дисциплины. Основные понятия (процесс, модель, функция, операция, показатели процесса). Подходы к построению моделей системы управления организацией.

### **Тема 3. Описание и анализ бизнес-процессов.**

Понятие и составляющие методологии описания процессов. Группы методологий, используемых для описания процессов и их общая характеристика. Эволюция методологий моделирования и анализа процессов, взаимосвязь с развитием подходов к управлению качеством. Методология 1DLIU: назначение и область применения, объекты и связи, требования к построению нотаций, преимущества и недостатки IDEF0. Методология IDF.F3: назначение и область применения, объекты и связи, типы диаграмм. Методология DFD: назначение и область применения, объекты и связи. Методология ARIS: назначение и область применения, виды моделей в ARIS и нотации, преимущества и недостатки ARIS. Методология описания процессов при помощи блок-схем: назначение и область применения, объекты и связи, преимущества и недостатки. Инструментальные средства моделирования процессов.

### **Тема 4. BPMS**

Технологическое программное обеспечение для поддержки концепции BPM. Среди нотаций моделирования бизнес-процессов в различных решениях используются языки BPMN, EPC (англ. Event-driven Process Chain), IDEF0 и другие. Среди известных нотаций выполнения бизнес-процессов, применяемых в программных системах — BPEL и её диалекты, YAWL.

### **Тема 5. Критерии оценки решений BPMS**

Критерии оценки решений. Цели внедрения. Основные участники управления бизнес-процессами.

### **Тема 6. Моделирование бизнес-процессов**

Основные этапы моделирования бизнес-процессов. Прикладные аспекты моделирования бизнес-процессов. Особенности практической реализации реинжиниринга бизнес – процессов

### **Тема 7. Реинжиниринг бизнес-процессов.**

Основные положения концепции реинжиниринга. Инструменты реинжиниринга бизнес - процессов. Инструменты совершенствования процессов. 2. Этапы реинжиниринга бизнес-процессов: постановка проблемы и выделение базовых бизнес-процессов, обратный и прямой инжиниринг, реализация и внедрение проекта.

### **Тема 8. Участники проекта реинжиниринга бизнес-процессов.**

Участники проекта реинжиниринга бизнес-процессов: лидер проекта, регламентирующий комитет, методологический центр, команды реинжиниринга, менеджеры процессов. Состав и функции команд реинжиниринга бизнес-процессов.

### **Тема 9. Контроллинг, мониторинг, аудит бизнес-процессов.**

Классификация методик анализа бизнес-процессов. Качественный анализ бизнес-процессов. Количественный анализ бизнес-процессов. Назначение функционально-стоимостного анализа. Вычисление стоимостных затрат бизнес-процессов. Технология функционально-стоимостного анализа бизнес-процессов. Технология динамического анализа бизнес-процессов. Критерии динамического анализа эффективности организации бизнес-процессов. Инструментальные средства динамического анализа организации бизнес-процессов. Сценарии динамического анализа организации бизнес-процесса.

### **Тема 10 Автоматизация бизнес-процессов**

Понятие автоматизации бизнес-процессов. Цель автоматизации. Инструменты для автоматизации бизнес-процессов. Системы управления проектами. Продукты 1С и бухгалтерские системы. Системы управления рабочим временем и персоналом. Системы управления клиентами (CRM). ERP-системы. ESP-системы. CMS-системы.

## Содержание практических занятий по дисциплине

### Тема 1. Функциональный подход к управлению предприятием.

Практическая работа 1. «Характеристика организации»

### Тема 2. Процессный подход к управлению предприятием.

Практическая работа 2. «Определение ключевого бизнес-процесса»

### Тема 3. Описание и анализ бизнес-процессов.

Практическая работа 3. «Построение организационных диаграмм»

### Тема 4. BPMS

Практическая работа 4. «Построение диаграммы бизнес-процесса «как есть»

### Тема 5. Критерии оценки решений BPMS

Практическая работа 5. «Функционально-стоимостной анализ диаграммы бизнес-процесса «как есть»

### Тема 6. Моделирование бизнес-процессов

Практическая работа 6. «Построение бизнес-процесса «как должно быть»

### Тема 7. Реинжиниринг бизнес-процессов.

Практическая работа 7. «Функционально-стоимостной анализ диаграммы бизнес-процесса «как должно быть»

### Тема 8. Участники проекта реинжиниринга бизнес-процессов

Практическая работа 8. «Оформление пояснительной записки»

### Тема 9. Контроллинг, мониторинг, аудит бизнес-процессов.

Практическая работа 9. «Технология динамического анализа бизнес-процессов»

### Тема 10 Автоматизация бизнес-процессов

Практическая работа 10. «Системы управления клиентами (CRM). ERP-системы. ESP-системы. CMS-системы»

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Управление процессами в социокультурном сервисе» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (тема № 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8);*
- *Групповая дискуссия (тема № 1, 2, 3, 4, 10)*
- Другое:*
- *Case-study (тема № 5, 8).*

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

### Рейтинг-контроль 1

**Вопрос 1. Что означает внедрение в организации процессного подхода?**

- 1 Внедрение ISO 9000
- 2 Оптимизация ряда бизнес-процессов
- 3 Затрудняюсь ответить
- 4 Описание наиболее важных бизнес-процессов организации
- 5 Критерии внедрения процессного подхода являются субъективными

**Вопрос 2. При внедрении процессного подхода должны быть:**

- 1 Затрудняюсь ответить
- 2 Построена система процессов, охватывающая деятельность всей организации

3 Выделены важнейшие "сквозные" бизнес-процессы

4 Выделены процессы, создающие ценность

5 Выделены процессы по ISO 9000

**Вопрос 3. Можно ли считать, что в организации внедрен процессный подход, если:**

1 Описаны "сквозные" бизнес-процессы

2 Созданы положения о подразделениях

3 Описаны бизнес-процессы, требуемые ISO 9000

4 Затрудняюсь ответить

5 Выполнена регламентация всех бизнес-процессов на требуемом уровне детализации

**Вопрос 4. При внедрении процессного подхода для целей управления должны быть:**

1 Определены KPI для сквозных бизнес-процессов

2 Создана система показателей для управления бизнес-процессами по всей системе процес-

сов

3 Установлены цели развития организации в целом

4 Разработана система BSC

5 Затрудняюсь ответить

**Вопрос 5. При внедрении процессного подхода, для целей управления должны быть:**

1 Затрудняюсь ответить

2 Разработаны KPI по каждому процессу

3 Созданы формы управленческой отчетности по всем бизнес-процессам

4 Разработаны и внедрены регламенты деятельности руководителей всех уровней по непрерывному улучшению процессов на основе цикла PDCA

5 Разработаны должностные инструкции руководителей

**Вопрос 6. При внедрении процессного подхода действует следующая система мотивации:**

1 Разработана системы премирования руководителей и сотрудников подразделений на основе KPI

2 Владельцы процессов депремируются в случае снижения эффективности процессов

3 Разработана и внедрена мотивации владельцев процессов в зависимости от улучшения показателей процессов, основанная на анализе экономического эффекта от улучшения

4 Владельцы процессов депремируются в случае невыполнения плана по результативности бизнес-процесса

5 Затрудняюсь ответить

**Вопрос 7. Внедрение процессного подхода предполагает, что:**

1 Затрудняюсь ответить.

2 Зоны владельцев процессов четко определены, взаимодействие процессов согласовано на межфункциональном уровне.

3 Назначены владельцы процессов.

4 Определены границы сквозных процессов

5 Установлены правила взаимодействия владельцев процессов и руководителей структурных подразделений

**Вопрос 8. Ошибкой при внедрении процессного подхода является то, что:**

1 Бизнес-процессы описываются не комплексно, особенно в части деятельности по управлению процессами

2 Программное обеспечение для описания бизнес-процессов используется неэффективно

3 Выделено недостаточно много времени для детального описания всех бизнес-процессов

4 Затрудняюсь ответить

5 Вместо нотации IDEF0 используют ARIS eEPC

**Вопрос 9. Вопрос Сложность внедрения процессного подхода к управлению заключается в том, что:**

1 Затрудняюсь ответить

2 Руководители верхнего уровня ставят слишком сложные задачи подчиненным

3 Менеджмент верхнего уровня не участвует в разработке и внедрении

4 Руководители считают, что сотрудники оказывают сопротивление изменениям

5 Руководители не имеют поддержки персонала

**Вопрос 10. Важнейшим условием внедрения процессного подхода является:**

1 Наличие внешних консультантов

2 Готовность учредителей и руководителей к принципиальным изменениям системы управления

3 Затрудняюсь ответить

4 Наличие в организации квалифицированных сотрудников, обладающих методиками моделирования бизнес-процессов

5 Детальное описание бизнес-процессов в графической форме

## Рейтинг-контроль 2

**Вопрос 1. У бизнес-процесса должен быть:**

1. Вход

2. Выход

3. Исполнитель

4. Владелец

**Вопрос 2. Какие типы клиентов есть у процессов**

1. Внешние

2. Внутренние

3. Капризные

**Вопрос 3. Вход выход бизнес-процесса это:**

1. Ресурс на основании, которого инициализируется бизнес-процесс

2. Сырье

3. Формы документов

**Вопрос 4. Перечислите группы бизнес-процессов.**

**Вопрос 5. Приведите в соответствие с определениями вышеперечисленные группы бизнес процессов**

\_\_\_\_\_ процессы, предназначенные для планирования, мониторинга и анализа работы.

\_\_\_\_\_ процессы, обеспечивающие преобразование продукта или услуги и добавляют ценности для конечного потребителя.

\_\_\_\_\_ процессы, не приносящие добавленной ценности для конечного потребителя, однако без них невозможно достижение целей производственных процессов.

**Вопрос 6. Перечислите базовые принципы бизнес процессов**

\_\_\_\_\_

**Вопрос 7. Каким качественным характеристикам бизнес-процессов соответствуют данные определения (правильный ответ оценивается как 2 балла):**

1. характеризует степень способности процесса реагировать на изменения спроса и предложений рыночной среды - \_\_\_\_\_

2. мера того, насколько хорошо процесс использует ресурсы, то есть соотношение результатов и затрат, необходимых для осуществления процессов деятельности организации - \_\_\_\_\_

3. отражает уровень реализации целей и описывает, как удовлетворяются потребности и ожидания потребителя или клиента процесса - \_\_\_\_\_

**Вопрос 8. Каким количественным характеристикам бизнес-процессов соответствуют данные определения (правильный ответ оценивается как 2 балла):**

1. \_\_\_\_\_ отношение количества единиц на выходе к количеству единиц на входе процесса - \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_ совокупность всех затрат, необходимых для однократного выполнения бизнес-процесса - \_\_\_\_\_

3. время, необходимое для выполнения процесса, или промежуток времени между началом процесса и его завершением \_\_\_\_\_.

### Рейтинг-контроль № 3

**Вопрос 1. Дайте полной и правильное определение реинжиниринга бизнес-процессов**

1. фундаментальное переосмысление бизнес-процессов с целью достижения существенных изменений в показателях результативности;
2. проектирование и перепроектирование бизнес-процессов с целью их фундаментального переосмысления;
3. фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов с целью достижения существенных изменений в показателях результативности деятельности организации.

**Вопрос 2. Что понимается под бизнес-процессом в реинжиниринге? Это:**

1. задачи и отдельные операции, выполняемые для клиента;
2. совокупность различных видов деятельности (работ операций, функций), в рамках которой «на входе» используется один или более видов ресурсов, и в результате этой деятельности на «выходе» создается продукт представляющий ценность для потребителя;
3. совокупность различных операций, имеющих «вход» и «выход»;
4. совокупность различных работ, имеющих на выходе создаваемый продукт.

**Вопрос 3. Назовите ключевые термины в определении реинжиниринга бизнес-процессов М.Хаммера:**

1. переосмысление и проектирование бизнес-процессов;
2. проектирование и существенный пересмотр бизнес процессов;
3. фундаментальный пересмотр;
4. фундаментальный, радикальный, существенный, бизнес-процесс.

**Вопрос 4. Объектом реинжиниринга является:**

1. отдел;
2. цех;
3. бизнес-процесс;
4. любое структурное подразделение организации.

**Вопрос 5. Лидер реинжиниринга - это:**

1. хозяин процесса;
2. владелец процесса;
3. организатор и руководитель проекта реинжиниринга в организации.

**Вопрос 6. Сопоставление каких характеристик дает выявление достижения поставленной цели контроллинга?**

1. Начальных и конечных
2. Фактических и плановых
3. Плановых и внеплановых
4. Качественных и количественных

**Вопрос 7. Цели контроллинга - как направления деятельности, вытекают из целей:**

1. Руководителя
2. Организации
3. Учета и анализа
4. Планирования

**Вопрос 8. Реализация стратегических целей контроллинга происходит в течение:**

1. Одного месяца
2. Нескольких операционных периодов
3. Одного операционного периода
4. Все время

**Вопрос 9. Сбор информации для принятия управленческого решения по преодолению препятствий в достижении целей на основе контроллинга затрагивает:**

1. Администрацию предприятия



2. Все подразделения предприятия
3. Финансовую структуру предприятия
4. Контрольно-ревизионную комиссию

**Вопрос 10. Концепция «автоматизации бизнес-процессов» означает.**

1. выделение бизнес-процессов в самостоятельные потоки
2. внедрение информационных технологий
3. информатизацию существующих бизнес-процессов
4. ускорение существующих бизнес-процессов

**Вопросы к экзамену:**

1. Процессный подход к управлению предприятием
2. Функциональный подход к управлению предприятием
3. Исторические предпосылки, сущность, преимущества и недостатки функционального подхода к управлению предприятием.
4. Эволюция процессного подхода (три волны, вошедшие сегменты рынка, отличие от традиционного способа автоматизации бизнес-процессов),
5. Понятие бизнес-процесса. Понятие процессного подхода. Классификация бизнес-процессов.
6. Методологии описания бизнес-процессов. Деятельность предприятия на верхнем уровне (процессы высшего уровня). Проверка адекватности моделей бизнес-процессов.
7. Жизненный цикл бизнес-процесса. Управление бизнес-процессами в соответствии с циклом Деминга-Шухарта PDCA.
8. Методики определения целей проекта реорганизации бизнес-процессов.
9. Сбалансированная система показателей.
10. Три волны BPM. BPMS: понятие, предпосылки появления, принцип действия. Понятия «схема» и «экземпляр» бизнес-процесса.
11. Компоненты BPMS и соотнесение их со стадиями жизненного цикла бизнес-процесса. Классификация BPMS.
12. Достоинства и преимущества BPMS, риски и перспективы внедрения.
13. Анализ бизнес-процессов.
14. Реинжиниринг бизнес-процессов. Принципы, объект, технология
15. Моделирование бизнес-процессов. Принципы, подходы, стандарты.
16. Моделирование бизнес-процессов. Методики, программные средства.
17. Аудит бизнес-процессов
18. Контроллинг и мониторинг бизнес-процессов
19. Стадии зрелости процессов.
20. Автоматизации бизнес-процессов в управлении компанией
21. Классификация информационных систем.
22. Характеристика типов автоматизации предприятия.
23. Интеграция корпоративных систем, виртуальное предприятие.
24. Меры показателей процессов. Финансовые и нефинансовые показатели. Меры результата и меры процесса.

**Самостоятельная работа студентов** предусматривает изучение и конспектирование научной и учебной литературы основной и дополнительной в соответствии с кругом вопросов, планируемых программой к освоению. **По ее результатам предлагается написание реферативных работ.**

**Темы рефератов:**

1. Функциональный подход к управлению организацией
2. Процессный подход к управлению организацией. Понятия и сущность процесса, процессного подхода, управления процессами.
3. Сравнительная х/а процессного и функционального подходов.

4.Преимущества процессного подхода и ограничения использования процессного управления.

5.Влияние процессного управления на конкурентоспособность предприятия.

6.Порядок формирования процессно-ориентированной организации

7.Стратегия внедрения процессного управления

8.Цели и организация статистического управления процессами (SPC).

9.Условия применения статистического управления процессами (SPC).

10.Процедура проведения анализа Парето.

11.Процедура построения диаграмма причин и результатов К. Исикавы.

12.Процедура построения графиков и диаграмм.

13.Процедура построения диаграммы рассеивания.

14.Процедура построения контрольных карт Шухарта.

15.Методы Тагучи (Taguchi) и метод «6 сигм».

16.Основные элементы системы статистического управления процессами.

17. Принятие решения, основывающегося на выборке и неполной информации.

18.Выборочный и приемочный контроль.

19.Карты процессов и их создание.

20.Структурный анализ процессов (Structured Process Analysis, SPA).

21. IDEF-модели и их ограничения.

22. Методология общего описания и функционального моделирования бизнес-процессов

23. Обзорный метод описания процесса IDEF3.

24. Сравнительный анализ методик ARIS и IDEF.

25. Методология ARIS (Архитектуры Интегрированных Информационных 26. Систем) описания и моделирования бизнес-процессов.

27. «Плоские» и «объемные» модели процессов.

28. Правила выделения процессов, их классификация, размер, число.

29. Декомпозиция процессов.

30. Функции системы менеджмента процессов.

31.У правление бизнес-процессам и.

32.Регламентирование процесса.

33.Согласование входов и выходов между процессами.

34. Внедрение процессно-ориентированной системы планирования ресурсов предприятия (ERP).

35. Организация выбора поставщиков в системе управления поставками.

36.Системы управления цепочками поставок (SCM).

37.Система стратегических целей и показателей бизнес-процессов.

38. Внедрение систем стратегического и процессного управления.

39.Подготовка к моделированию процессов.

40.Разработка целостной структуры процессов.

41.Порядок моделирования «как есть».

42. Анализ фактической ситуации и определение критериев для оценки моделей.

43.Порядок моделирования «как должно быть».

44.Анализ моделей «как должно быть».

45.Использование бенчмаркинга при анализе моделей.

46. Маркетинг проекта внедрения процессного управления.

47.Управление производительностью процессов.

48.Процедура непрерывного менеджмента процессов.

49.Распределение ответственности за процессы.

50.Особенности оценки информационных систем при процессном управлении.

51.Структурная схема воздействия информационных систем на управление процессами.

52.Реинжиниринг бизнес-процессов.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций, обучающихся по дисциплине, оформляется отдельным документом.

## 7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
<b>Основная литература</b>			
1. Свод знаний по управлению бизнес-процессами. BPM СВОК 3.0: Учебное пособие / Под ред. Белайчук А.А. - М.:Альпина Пабли., 2016.-480 с.: 60х90 1/8 (Обложка) ISBN 978-5-9614-5455-0-	2016		<a href="http://znanium.com/catalog/product/558829">http://znanium.com/catalog/product/558829</a>
2. Уилер, Д. Статистическое управление процессами: Оптимизация бизнеса с использованием контрольных карт Шухарта: Справочное пособие / Уилер Д., Чамберс Д. - М.:Альпина Паблишер, 2016. - 409 с.: ISBN 978-5-9614-5726-1.	2016		<a href="https://new.znanium.com/catalog/product/1003035">https://new.znanium.com/catalog/product/1003035</a>
3. Липунцов, Ю. П. Управление процессами. Методы управления предприятием с использованием информационных технологий / Ю. П. Липунцов. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2019. — 224 с. — ISBN 978-5-4488-0133-4.	2019		<a href="http://www.iprbookshop.ru/88011.html">http://www.iprbookshop.ru/88011.html</a>
<b>Дополнительная литература</b>			
1. Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 319 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-102460-7.	2020		<a href="https://new.znanium.com/catalog/product/1057215">https://new.znanium.com/catalog/product/1057215</a>
2. Варзунов А.В. Анализ и управление бизнес-процессами [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Варзунов А.В., Торосян Е.К., Сажнева Л.П.— СПб.:2016	2016		<a href="http://www.iprbookshop.ru/65772.html">http://www.iprbookshop.ru/65772.html</a> .— ЭБС «IPRbooks»
3. Зандер, Е. В. Мониторинг социально-экономических процессов как инструмент регионального управления и территориального планирования: Монография / Зандер Е.В., Лобкова Е.В., Смирнова Т.А. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 280 с.: ISBN 978-5-7638-3377-5.	2016		<a href="https://new.znanium.com/catalog/product/967448">https://new.znanium.com/catalog/product/967448</a>

## **7.2. Периодические издания**

1. "Современные проблемы сервиса и туризма" <https://www.spst-journal.org/index/0-2>
2. Научный журнал «Сервис плюс» - ISSN: 2413-693X (Online) | ISSN: 1993-7768 (Print) | DOI 10.22412/1993-7768 <http://philosoph.ru/>

## **7.3. Интернет-ресурсы**

1. Курс «Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма»: <http://pandia.ru/text/77/29/81089.php>
2. Орловская, В.П. Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма. Конспект лекций: <http://zav.ansya.ru/health/tehnika-i-tehnologiya-socialenokuleturnogoservisa-i-turizma/pg-1.html>
3. Понятие услуги. Социально-культурные технологии: <http://poisk-ru.ru/s13640t4.html>
4. Характеристика социально- культурного сервиса и туризма: <http://txtb.ru/110/4.html>
5. Научная электронная библиотека - <https://elibrary.ru/defaultx.asp>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Практические/лабораторные работы проводятся в аудитории 102, 103 учебного корпуса № 5.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office

Рабочую программу составил к.б.н. доцент каф. ТИС Мавров И.В. И.В. Мавров

Рецензент  
(представитель работодателя) И.В. Мавров, заместитель директора Сехина И.С.  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТИС  
Протокол № 1 от 28.08.19 года  
Заведующий кафедрой ТИС Тупцова И.Т. И.Т. Тупцова  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 43.03.01, Сервис  
Протокол № 1 от 28.08.19 года  
Председатель комиссии Ярисс А.Б. А.Б. Ярисс  
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г.



Рабочая программа одобрена на 2021/2022 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.21 года

Заведующий кафедрой ТиС канд. пед. н. Гужова Л.Г.



Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_