АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.10 УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ В СЕРВИСЕ

Автор:

Доцент кафедры теории и систем отраслевого управления, канд. экон. наук Т.П. Маслевич

Код и наименование направления подготовки, профиля:

43.03.01 Сервис, «Сервис транспортных средств»

Квалификация (степень) выпускника:

Бакалавр

Цель освоения дисциплины:

Сформировать компетенцию в области овладения теоретических и практических навыков в области идентификации, изучения и оценки эффективности бизнес-процессов; изучения основных концепций совершенствования и реинжиниринга бизнес-процессов; построения эффективной системы управления бизнес-процессами предприятия.

План курса:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Понятие «бизнес-процесс», экономическая сущность и основные характеристики.	Функциональное и процессное управление предприятием. Понятия «бизнес-процесс». Классификация и иерархия бизнес-процессов. Основные характеристики бизнес-процесса. Понятие ключевых показателей эффективности. Понятие идентификации бизнес-процесса. Современные методы к идентификации бизнес-процессов.
Тема 2	Цели, технологии и инструментарий формализации бизнес-процессов.	Цели формализации бизнес-процесса. Понятие основных и существенных процессов в деятельности предприятия. Этапы проведения работ по формализации бизнес-процесса.
Тема 3	Анализ эффективности и современные методы управления бизнес-процессами.	Оценка результатов бизнес-процесса. Управление бизнес-процессами в рамках концепции всеобщего управления качеством (TQM). Основные концепции управления бизнес-процессами предприятия. Современные подходы к совершенствованию бизнес-процесса.
Тема 4	Реинжиниринг бизнес-процессов предприятия.	Реинжиниринг как метод управления, суть процесса реинжиниринга. Основные принципы проведения реинжиниринга. Практика проведения реинжиниринга в российских компаниях.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 5	Автоматизация и стандартизация бизнес-процессов как метод повышения эффективности управления предприятием.	Стандартизация бизнес-процессов. Перечень документов, по стандартизации и повышению управляемости бизнес-процесса. Автоматизация бизнес-процессов, необходимые условия для проведения работ.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации дисциплины «Управление бизнес-процессами в сервисе» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы;

- при проведении занятий семинарского типа:
опрос, эссе, коллоквиум, индивидуальная творческая работа, контрольное задание;

- при проведении самостоятельной работы:
эссе, самостоятельная работа, индивидуальная творческая работа, самостоятельная расчетная работа, контрольная работа.

Экзамен проводится письменно с применением метода опроса и группового или индивидуального творческого задания.

Основная литература:

1. Тельнов Ю.Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами. Методология и технология. ЮНИТИ-ДАНА, 2015. http://www.iprbookshop.ru/34456
2. Ширяев В.И. Управление бизнес-процессами. Финансы и статистика, 2014. http://www.iprbookshop.ru/18853