

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 27.02.2025 22:22:42  
Уникальный программный ключ:  
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ  
ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

**КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

Л.В. Крылова



(подпись)

« 28 » 02 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.О.26 РЕИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ**

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление  
(код, наименование)

Программа высшего образования – программа бакалавриата

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
(код, наименование)

Профиль: Менеджмент услуг  
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:  
очная форма обучения 3 курс  
заочная форма обучения не предусмотрено

Рабочая программа адаптирована для лиц с ограниченными  
возможностями здоровья и инвалидов

**Донецк  
2024**

Рабочая программа учебной дисциплины «Реинжиниринг бизнес-процессов» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профилю: Менеджмент услуг, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:  
- в 2024 г. - для очной формы обучения.

**Разработчик:** Посяда Анастасия Александровна, старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела  
Протокол от « 22 » 02 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

  
(подпись) Я.В. Дегтярева  
(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

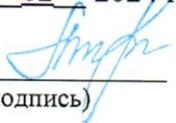
  
(подпись) И.В. Кошавка  
(инициалы, фамилия)

Дата « 26 » 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от « 28 » 02 2024 года № 7

Председатель   
(подпись) Л.В. Крылова  
(инициалы, фамилия)

© Посяда А.А., 2024 год  
© ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2024 год

## 1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 5	Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент		
Модулей – 1	Профиль: Менеджмент услуг	<b>Год подготовки</b>	
Смысловых модулей – 3		3-й	-
Общее количество часов – 180		<b>Семестр</b>	
		6-й	-
Количество часов в неделю для очной формы обучения:  аудиторных – 3,2 самостоятельной работы обучающегося – 5,8	Программа высшего образования – программа бакалавриата	<b>Лекции</b>	
		18 час.	-
		<b>Практические, семинарские занятия</b>	
		36 час.	-
		<b>Лабораторные занятия</b>	
		-час.	-
		<b>Самостоятельная работа</b>	
		98,2 час.	-
<b>Индивидуальные задания*:</b>			
3 ТМК	-		
<b>Форма промежуточной аттестации: (зачет, экзамен)</b>			
экзамен	-		

Примечание. Для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/курсовой проект (КР/КП); для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/ курсовой проект (КР/КП).

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 54/98,2

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: изучить существующие методы и инструменты моделирования бизнес-процессов, методы и инструменты измерения, анализа и диагностики бизнес-процессов, освоить принципы, методы, функции и инструментарий реинжиниринга, методы и практики реинжиниринга бизнес-процессов в современных условиях.

Задачи: освоить принципы, методы, функции и инструментарий реинжиниринга, овладеть практическими навыками исследования организационной динамики и совершенствования организационных процессов, приобрести навыки разработки, принятия и реализации управленческих решений в условиях различной макро- и микроэкономической ситуации.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Учебная дисциплина Б1.О.26 «Реинжиниринг бизнес-процессов» относится к обязательной части дисциплин учебного плана образовательного стандарта (ФГОС). Ее содержание базируется на знаниях учебных дисциплин: «Организация предпринимательской деятельности», «Организация посреднической деятельности», «Менеджмент в сервисе», «Организация гостинично-ресторанных услуг», «Методы принятия управленческих решений», «Управление человеческими ресурсами».

Дисциплина формирует информационную базу, способствует более глубокому проникновению в суть изучаемого учебного материала дисциплин: «Организация предприятий сервиса», «Организация и обслуживание на предприятиях развлечения и отдыха», «Управление качеством услуг», «Менеджмент социальных услуг», «Организация услуг питания», «PR-технологии в сфере услуг».

## 4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общепрофессиональными (ОПК) и практическими (ПК) компетенциями:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ОПК-2. Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем	ОПК-2.1. Определяет источники и методы сбора информации, использует современные техники и методики сбора данных при решении управленческих и исследовательских задач, проверяет достоверность, полноту, актуальность и непротиворечивость данных. ОПК-2.2. Использует методологический инструмент для экономического и управленческого анализа. ОПК-2.3. Использует информационно-аналитическую систему при решении управленческих и исследовательских задач.
ОПК-3. Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной	ОПК-3.1. Проводит диагностику систем управления и функциональных схем организации, предприятия и разрабатывает варианты управленческих решений по устранению выявленных проблем. ОПК-3.2. Вырабатывает обоснованные управленческие

значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной внешней среды и оценивать их последствия	решения, прогнозирует последствия их реализации и определяет ожидаемую экономическую, организационную и социальную эффективность. ОПК-3.3. Контролирует результаты выполнения принимаемых организационно-управленческих решений и оценивает их результативность.
ОПК-4. Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организации	ОПК-4.1. Проводит рыночные исследования, выделяет проблемы и возможности создания и развития инновационных направлений деятельности организации. ОПК-4.2. Владеет современными технологиями и методами управления проектами применительно к конкретным задачам профессиональной деятельности. ОПК-4.3. Организует проектные команды и временные рабочие группы по реализации проектов и осуществляет руководство их деятельностью.
ПК-2. Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организации	ПК-2.1. Анализирует и оценивает бизнес-процессы с целью внедрения инноваций и проведения организационных изменений, направленных на повышение эффективности управления. ПК-2.2. Анализирует и оценивает технологию и результативность процессов управления, формирует ключевые показатели эффективности для сбалансированного управления деятельностью организаций сферы услуг.
ПК-8. Способен организовать предпринимательскую деятельность предприятия	ПК-8.1. Выявляет предпринимательские возможности в условиях изменения факторов внешней среды, владеет навыками выдвижения, обоснования и реализации бизнес-идей. ПК-8.2. Формирует операционную систему предприятия и обеспечивает ее результативное функционирование на основе инструментария современного менеджмента ПК-8.3. Использует современные методы анализа и реализации бизнес-процессов в предприятии. ПК-8.4. Соблюдает этику делового общения

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**знать:** сущность бизнес-процесса, его элементы, виды и подходы к организации и управлению, место и роль реинжиниринга в управлении бизнес-процессами, теоретические основы реинжиниринга бизнес-процессов и его виды, этапы организации реинжиниринга бизнес-процессов;

**уметь:** применять полученные теоретические знания при осуществлении реинжиниринга бизнес-процессов, принимать решения о проведении реинжиниринга бизнес-процессов, выбирать инструменты реинжиниринга бизнес-процессов, определять цели и ставить задачи по совершенствованию и регламентации бизнес-процессов предприятия для выполнения проектов, формулировать конкретные задачи в области проектирования и решать их для достижения стратегических целей и поддержки бизнес-процессов, обосновывать необходимость совершенствования бизнес-процессов предприятия

**владеть:** практическими навыками проведения реинжиниринга бизнес-процессов, навыками выполнения технико-экономического обоснования проектов по совершенствованию и регламентации бизнес-процессов предприятия.

## 5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Смысловой модуль 1. Методология реинжиниринга бизнес-процессов.**

**Тема 1.** Процессный подход к управлению бизнесом.

**Тема 2.** Основные понятия и определения

**Тема 3.** Теоретические основы и общая характеристика реинжиниринга бизнес-процессов.

**Смысловой модуль 2. Реализация проекта по реинжинирингу бизнес-процессов.**

**Тема 4.** Исполнители проекта по реинжинирингу бизнес-процессов.

**Тема 5.** Этапы реинжиниринга бизнес-процессов

**Тема 6.** Средства и инструментарий реинжиниринга бизнес-процессов

**Тема 7.** Факторы, влияющие на процедуру реинжиниринга бизнес-процессов

**Смысловой модуль 3. Практика проведения реинжиниринга бизнес-процессов.**

**Тема 8.** Реинжиниринг на зарубежных предприятиях

**Тема 9.** Реинжиниринг на российских предприятиях.

## 6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л	п	лаб.	инд.	СРС		л	п	лаб.	инд.	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Модуль 1 Реинжиниринг бизнес-процессов</b>												
<b>Смысловой модуль 1. Методология реинжиниринга бизнес-процессов.</b>												
Тема 1. Процессный подход к управлению бизнесом.	16	2	4	-	-	10	-	-	-	-	-	-
Тема 2. Основные понятия и определения	16	2	4	-	-	10	-	-	-	-	-	-
Тема 3. Теоретические основы и общая характеристика реинжиниринга бизнес- процессов.	16	2	4	-	-	10	-	-	-	-	-	-
<b>Итого по смысловому модулю 1</b>	<b>48</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Смысловой модуль 2. Реализация проекта по реинжинирингу бизнес-процессов.</b>												
Тема 4. Исполнители	16	2	4	-	-	10	-	-	-	-	-	-

проекта по реинжинирингу бизнес-процессов.													
Тема 5. Этапы реинжиниринга бизнес-процессов	16	2	4	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-
Тема 6. Средства и инструментарий реинжиниринга бизнес-процессов	16	2	4	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-
Тема 7. Факторы, влияющие на процедуру реинжиниринга бизнес-процессов	16	2	4	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-
<b>Итого по смысловому модулю 2</b>	<b>64</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>-</b>						
<b>Смысловой модуль 3. Практика проведения реинжиниринга бизнес-процессов.</b>													
Тема 8. Реинжиниринг на зарубежных предприятиях	20	2	4	-	-	14	-	-	-	-	-	-	-
Тема 9. Реинжиниринг на российских предприятиях.	20,2	2	4	-	-	14,2	-	-	-	-	-	-	-
<b>Итого по смысловому модулю 3</b>	<b>40,2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>28,2</b>	<b>-</b>						
<b>Всего по смысловым модулям</b>	<b>152,2</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>98,2</b>	<b>-</b>						
<b>Катт</b>	<b>0,9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>СРЭК</b>	<b>24,5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>24,5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>ИК</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>КЭ</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Каттэк</b>	<b>0,4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Всего часов</b>	<b>180</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>27,8</b>	<b>98,2</b>	<b>-</b>						

## 7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Процессный подход к управлению бизнесом.	4	-
2	Основные понятия и определения	4	-

3	Теоретические основы и общая характеристика реинжиниринга бизнес-процессов.	4	-
4	Исполнители проекта по реинжинирингу бизнес-процессов.	4	-
5	Этапы реинжиниринга бизнес-процессов	4	-
6	Средства и инструментарий реинжиниринга бизнес-процессов	4	-
7	Факторы, влияющие на процедуру реинжиниринг бизнес-процессов	4	-
8	Реинжиниринг на зарубежных предприятиях	4	-
9	Реинжиниринг на российских предприятиях.	4	-
	<b>Всего</b>	<b>36</b>	<b>-</b>

## 8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

## 9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Тема 1. Процессный подход к управлению бизнесом.	10	-
2	Тема 2. Основные понятия и определения	10	-
3	Тема 3. Теоретические основы и общая характеристика реинжиниринга бизнес-процессов.	10	-
4	Тема 4. Исполнители проекта по реинжинирингу бизнес-процессов.	10	-
5	Тема 5. Этапы реинжиниринга бизнес-процессов	10	-
6	Тема 6. Средства и инструментарий реинжиниринга бизнес-процессов	10	-
7	Тема 7. Факторы, влияющие на процедуру реинжиниринг бизнес-процессов	10	-
8	Тема 8. Реинжиниринг на зарубежных предприятиях	14	-
9	Тема 9. Реинжиниринг на российских предприятиях.	14,2	-
	<b>Всего</b>	<b>98,2</b>	<b>-</b>

## 10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;

- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;

- в форме электронного документа.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

## **11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ**

Рабочей программой не предусмотрены.

## **12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 1-му МОДУЛЮ.**

1. Понятие бизнеса

2. Дайте определение бизнес-процессу

3. Виды бизнес-процессов
4. Инновации в управлении деятельностью
5. В чем состоит деятельность предприятия на рынке услуг?
6. Сущность процессного подхода к управлению деятельности
7. Сущность функционально-ориентированного управления деятельностью предприятия
8. Преимущества процессного управления перед функциональным
9. Что такое совершенствование процессов?
10. Что представляет собой реинжиниринг процессов?
11. Ключевые отличия реинжиниринга от простого улучшения
12. Принципы реинжиниринга
13. Виды реинжиниринга
14. Функции реинжиниринга
15. Характеристики реинжиниринга

#### ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 2-му МОДУЛЮ.

1. Каковы причины реинжиниринга бизнес-процессов?
2. Этапы реинжиниринга
3. Общая характеристика подготовительного этапа реинжиниринга
4. Назовите элементы, необходимые для реинжиниринга бизнес-процессов
5. Кто входит в команду для проведения реинжиниринга?
6. Основные задачи, которые решает реинжиниринг
7. Назовите основной инструментарий, необходимый для проведения реинжиниринга
8. Какие факторы влияют на результаты реинжиниринга бизнес-процессов?
9. Что способствует успешному реинжинирингу бизнес-процессов?
10. Цель и задачи реинжиниринга бизнес-процессов
11. Участники проекта по реинжинирингу бизнес-процессов
12. Функции руководителя проект
13. Функции управляющего комитета
14. Функции менеджера оперативного руководства
15. Охарактеризуйте этап планирования реинжиниринга бизнес-процессов
16. Какие ошибки возможны при проведении реинжиниринга бизнес-процессов?

#### ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К 3-му МОДУЛЮ.

1. В каких отраслях экономики применяли реинжиниринг бизнес-процессов?
2. Назовите результаты, полученные от реинжиниринга бизнес-процессов в нефтяной и газовой промышленности
3. Какова мировая практика реинжиниринга бизнес-процессов?

4. Какие цели были поставлены при проведении реинжиниринга бизнес-процессов на Самотлорнефтегазе?
5. Какой эффект был получен от внедрения на Самотлорнефтегазе результатов реинжиниринга?
6. Кто выполняет реинжиниринг бизнес-процессов на предприятии?
7. Каковы основные результаты анализа отечественного и иностранного опыта проведения реинжиниринга бизнес-процессов?
8. Какие проблемы существовали в компании «IBM Credit» до реинжиниринга бизнес-процессов?
9. Каковы основные результаты реинжиниринга бизнес-процессов в компании «IBM Credit»?

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ

1. Понятие бизнеса
2. Дайте определение бизнес-процессу
3. Виды бизнес-процессов
4. Инновации в управлении деятельностью
5. Охарактеризуйте деятельность предприятия на рынке услуг
6. Сущность функционально-ориентированного управления деятельностью предприятия
7. Сущность процессного подхода к управлению деятельностью предприятия
8. Преимущества процессно-ориентированного управления перед функционально-ориентированным
9. Суть совершенствования процессов
10. Сущность реинжиниринга процессов
11. Ключевые отличия реинжиниринга от простого улучшения
12. Принципы реинжиниринга
13. Виды реинжиниринга
14. Функции реинжиниринга
15. Характеристики реинжиниринга
16. Причины реинжиниринга бизнес-процессов
17. Этапы реинжиниринга
18. Общая характеристика подготовительного этапа реинжиниринга
19. Элементы, необходимые для реинжиниринга бизнес-процессов
20. Состав команды для проведения реинжиниринга?
21. Основные задачи, которые решает реинжиниринг
22. Основной инструментарий, используемый при проведении реинжиниринга
23. Факторы, влияющие на результаты реинжиниринга бизнес-процессов
24. Условия, способствующие успешному реинжинирингу бизнес-процессов?
25. Цель и задачи реинжиниринга бизнес-процессов

26. Участники проекта по реинжинирингу бизнес-процессов
27. Функции руководителя проекта
28. Функции управляющего комитета
29. Функции менеджера оперативного руководства
30. Охарактеризуйте этап планирования реинжиниринга бизнес-процессов
31. Возможные ошибки при проведении реинжиниринга бизнес-процессов
32. Обстоятельства, которые могут угрожать успеху реинжиниринга бизнес-процессов
33. Ожидаемые результаты реинжиниринга бизнес-процессов
34. Факторы, позитивно влияющие на результаты реинжиниринга бизнес-процессов
35. Показатели, используемые для оценки результата реинжиниринга бизнес-процессов
36. Назовите известные Вам отрасли экономики, где применяли реинжиниринг бизнес-процессов
37. Назовите результаты, полученные от реинжиниринга бизнес-процессов в нефтяной и газовой промышленности
38. Мировая практика реинжиниринга бизнес-процессов
39. Назовите цели, которые были поставлены при проведении реинжиниринга бизнес-процессов на Самотлорнефтегазе
40. Эффект от внедрения на Самотлорнефтегазе результатов реинжиниринга
41. Исполнители реинжиниринга бизнес-процессов на предприятии
42. Анализ отечественного и иностранного опыта проведения реинжиниринга бизнес-процессов
43. Проблемы, которые существовали в компании «IBM Credit» до реинжиниринга бизнес-процессов
44. Основные результаты реинжиниринга бизнес-процессов в компании «IBM Credit»

### 13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Итого текущий контроль в баллах	Итоговый контроль (экзамен)	Сумма (в баллах)
Смысловой модуль 1. (Методология реинжиниринга бизнес-процессов)			Смысловой модуль 2 (Реализация проекта по реинжинирингу бизнес-процессов)				Смысловой модуль 3 (Практика проведения реинжиниринга бизнес-процессов)				
Количество баллов 12			Количество баллов 20				Количество баллов 8		40	60	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9			
4	4	4	5	5	5	5	4	4			

Примечание. T1, T2, ... T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

#### Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
---	--------------------------	-------------

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

## 14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основная

- Вахромеева, М. П. Реинжиниринг бизнес-процессов : учеб. пособие / М. П. Вахромеева, И. Ю. Куликова, Н. В. Муравьева ; Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых. – Влади- мир : Изд-во ВлГУ, 2021. – 192 с. – ISBN 978-5-9984-1453-4
- Бурцев, Д.С. Реинжиниринг производственных процессов : учеб. пособие / Д.С. Бурцев, Е.С. Гаврилюк, А.Г. Изотова, Н.А. Литвинова – СПб: Университет ИТМО, 2021. – 50 с.

### Дополнительная

- Сорокин, Ал.В.. Реинжиниринг бизнес-процессов : учеб. пособ. для студентов очного и заочного отделений экономических направлений / Рубцовский индустриальный институт. – Рубцовск, 2014. – 77 с.
- Реинжиниринг бизнес-процессов. URL <https://www.kck.ru/solutions/reinzhiniring-biznes-protsestsoff> (дата обращения 11.04.2023)
- Реинжиниринг бизнес-процессов на предприятии: мировая и российская практика URL <https://finuni.ru/reinzhiniring-biznes-processoff-na-predpriyatii> (дата обращения 11.04.2023)

## 15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

- Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021– ]. – Текст : электронный.
- Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [2018?– ]. – URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.
4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».
6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. – URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.
7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonlime.ru> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.
8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.
9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.
10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008– ]. – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.
11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
13. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
14. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donnuet.education> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

## 16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины Б1.О.26 «Реинжиниринг бизнес-процесов» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: мультимедийный проектор, ноутбук, переносной экран. Преподаватель с применением ноутбука имеет возможность в наглядной и доступной для восприятия форме проводить лекции, практические занятия, презентации, конференции с обучающимися с применением современных интерактивных средств обучения.

## 17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании
Посяда Анастасия Александровна	По основному месту работы	Должность – старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела, ученая степень отсутствует, ученое звание отсутствует	Высшее, 43.04.03 Гостиничное дело, магистр	<p>1. АНО ДПО «Центр дополнительного образования «Просвещение», по программе «базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», в объеме 72 часов. С 20.09.2021 по 12.12.2021 г. Удостоверение о ПК №23000736.</p> <p>2. Сертификат о повышении педагогического мастерства №0447 от 20.10.2022 г., в объеме 20 часов за 2021-2022 учебный год, по направлениям:                      - педагогика высшей школы;                      - педагогическое мастерство в высшей школе;                      - методика преподавания в высшей школе;                      - нормативно-правовое регулирование учебного процесса.                      ГО ВПО «ДОННУЭТ» Школа педагогического мастерства.</p> <p>3. ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет». Удостоверение о повышении квалификации 612400027047 С 22.09.2022 по 24.09.2022</p>

				<p>По программе ПК: «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», в объеме 24 часов.</p> <p>4. ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет». Удостоверение о повышении квалификации 612400032230 с 13.06.2023 г. по 16.06.2023</p> <p>По программе ПК: «Организационно-методические аспекты разработки и реализации программ высшего образования по направлениям подготовки Сервис и туризм», в объеме 36 часов.</p>
--	--	--	--	---