МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра технологии, экономики и сервиса

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

_____ О.Н. Рябова
(подпись)

«22» июня 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ ТОРГОВЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) образовательной программы:	Сервис в торговле

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Бизнес-процессы торговых предприятий» является формирование у обучающихся системы знаний об основах эффективного управления бизнес-процессами в сфере торгового сервиса, а также осуществление практической подготовки обучающихся посредством выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Бизнес-процессы торговых предприятий» является обязательной для изучения; относится к формируемой участниками образовательных отношений части блока дисциплин Б1.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности студентов к освоению дисциплин: Теория и практика продаж, Теоретические основы товароведения, Проектирование процесса предоставления услуг, Организация сервисных услуг в торговле, Реклама в торговле, Электронная торговля, Электронные платежные системы и их использование в торговле; прохождению производственной практики – сервисной практики, преддипломной практики; подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена, выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины должен:

Знать:

- содержание ключевых понятий сервисной деятельности;
- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;
- основные категории и понятия экономики;
- номинативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи;
- нормы официально-деловой речи;
- основные социально-психологические особенности работы в коллективе.

Уметь:

- использовать основные положения и методы экономической науки в профессиональной деятельности;
- использовать различные способы оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- вести поиск информации в различных ресурсах;
- определять спрос на существующие услуги предприятий; выполнять анализ эффективности маркетинговых мероприятий;
- оценивать конкурентоспособность, предоставляемых услуг.

Владеть:

- способами оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- грамотной, логически верно и аргументированно построенной устной и письменной речью;
- навыками самостоятельного и грамотного поиска информации в различных источниках;
- способами выявления и оценки индивидуально-психологических качеств и методами достижения более высокого уровня их развития;
- вопросами правового регулирования деятельности предприятий сервиса.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с

планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм. УК-2.2. Определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели. УК-2.3. Оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач. УК-2.4. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

–

в) профессиональные компетенции (ПК) и индикаторы их достижения:

Код и наименование профессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основания включения в перечень планируемых результатов освоения ОП и установления индикаторов достижения ПК
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный		
ПК-1. Способен к реализации организационных решений управленческой деятельности предприятий сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ПК-1.1. Организует сервисную систему обслуживания с потребителем на основе материальных и финансовых затрат. ПК-1.2. Контролирует материально-техническое обеспечение деятельности работников торговых предприятий. ПК-1.3. Реализует бизнес-процессы предприятий сферы торговли.	Анализ отечественного и зарубежного опыта 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса 33.008 Руководитель предприятия питания

		07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией 07.005 Специалист административно-хозяйственной деятельности
ПК-2. Способен к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей	ПК-2.1. Использует теоретические знания и практические приемы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг ПК-2.2. Разрабатывает процесс предоставления услуги сервиса ПК-2.3. Совершенствует технологии обслуживания потребителей	Анализ отечественного и зарубежного опыта 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса 33.008 Руководитель предприятия питания 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией 07.005 Специалист административно-хозяйственной деятельности

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения формируемых компетенций

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере проектной деятельности (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– особенности проектного мышления (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– основные этапы проектирования, их последовательность и взаимосвязь (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– разновидности рисков и ограничений в проектной деятельности (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– общие правила, основные методы и приемы сервисной системы обслуживания в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей на основе материальных и финансовых затрат (ПК-1 (индикаторы – 1,2,3)**;**

– теорию современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 (индикаторы –1,2,3);

– ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса (ПК-2 индикаторы –1,2,3).

Уметь:

– выделять в поставленной цели основные смысловые и структурные компоненты (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– формулировать задачи на основе этапов получения промежуточных результатов (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– определять совокупность необходимых ресурсов для реализации каждой задачи (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– оценивать уровень и качество каждого ресурса, обеспечивающего выполнение определенной задачи (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– выявлять возможности преодоления рисков и ограничений с учетом имеющихся ресурсов и резервов (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– проектировать процесс решения каждой задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– анализировать и оценивать материально-техническое обеспечение деятельности работников сервисной организации (ПК-1 (индикаторы – 1,2,3);

– навыками выбора и использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 (индикаторы – 1,2,3);

– навыками систематизации информации о современных сервисных технологиях в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 (индикаторы – 1,2,3).

Владеть:

– приемами декомпозиции цели, используя вариативные трактовки задач, конкретизирующих различные пути достижения поставленной цели (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– способами определения резервов, использование которых может компенсировать недостаток имеющихся ресурсов (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– способами решения конкретных задач проекта на уровне заявленного качества и за установленное время (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта (УК-2 (индикаторы – 1,2,3,4);

– навыком реализации бизнес-процессов сервисных организаций (ПК-1 (индикаторы – 1,2,3);

– навыками выбора и использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 (индикаторы – 1,2,3);

– навыками систематизации информации о современных сервисных технологиях в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 (индикаторы – 1,2,3).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения

Объём дисциплины составляет 6 зачётные единицы (162 час.)

Контактная работа 66, 33 час.

Самостоятельная работа 95,67 час.

Практическая подготовка 68,5 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	5 сем.		6 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	13,5	27	12	43,5
Практические	13,5		25,5	
Групповые консультации перед экзаменом	-	-	1,5	-
Экзамен	-	-	0,33	25,17
Всего	27	27	39,33	68,67

Заочная форма обучения
Объём дисциплины составляет 6 зачётные единицы (162 час.)
Контактная работа 21, 33 час.
Самостоятельная работа 140,67 час.
Практическая подготовка 76,5 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	5 курс	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	9	134,25
Практические	12	
Экзамен	0,33	6,42
Всего	21,33	140,67

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Тема 1 Сущность, цели, задачи и показатели бизнес-процессов	5	1,5	-	1,5	3	Подготовка конспектов по теме

	Анализ эффективности бизнес-процессов Автоматизация бизнес-процессов						
2.	Тема 2 Виды бизнес-процессов	5	1,5 ПП	-	1,5 ПП	3	Выполнение практических заданий по теме
3.	Тема 3 Управление бизнес-процессами	5	3 ПП	-	3 ПП	4,5 ПП	Подготовка конспектов по теме
4.	Тема 4 Описание и моделирование бизнес-процессов	5	3 ПП	-	3	4,5 ПП	Решение практических заданий по теме
5.	Тема 5 Технология (схема) бизнес-процессов	5	3	-	3 ПП	1,5	Подготовка конспектов по теме
6.	Тема 6 Анализ эффективности бизнес-процессов	5	1,5	-	3	4,5 ПП	Выполнение практических заданий по теме
Всего		5	13,5	-	13,5	27	Контрольная работа/Тестирование
7.	Тема 7 Автоматизация бизнес-процессов	6	3 ПП		6	11	Выполнение практических заданий по теме
8.	Тема 8 Бизнес-планирование: цели, задачи, принципы и виды. Методологические основы бизнес-планирования	6	3 ПП	-	6 ПП	10,5	Выполнение практических заданий по теме
9.	Тема 9 Общие требования к разработке бизнес-плана. Методика разработки отдельных разделов бизнес-плана	6	3	-	6 ПП	10 ПП	Подготовка конспектов по теме
10.	Тема 10 Оценка бизнес-плана. Компьютерные программные продукты, используемые при подготовке и анализе бизнес-планов инвестиционных проектов в сервисе	6	4,5	-	7,5	12 ПП	Выполнение практических заданий по теме. Тестирование/ Контрольная работа
Всего		6	13,5	-	25,5	43,5	Экзамен

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Курс	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости

			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	**Формы промежуточной аттестации**
				Лаб.	Пр.		
1	Тема 1 Сущность, цели, задачи и показатели бизнес-процессов Анализ эффективности бизнес-процессов Автоматизация бизнес-процессов	5	0,75	-	-	18	Подготовка конспектов по теме
2.	Тема 2 Виды бизнес-процессов	5	0,75	-	-	12 ПП	Выполнение практических заданий по теме
3.	Тема 3 Управление бизнес-процессами	5	0,75	-	1,5 ПП	12 ПП	Подготовка конспектов по теме
4.	Тема 4 Описание и моделирование бизнес-процессов	5	0,75	-	1,5 ПП	12 ПП	Решение практических заданий по теме
5.	Тема 5 Технология (схема) бизнес-процессов	5	0,75	-	1,5 ПП	12 ПП	Подготовка конспектов по теме
6.	Тема 6 Анализ эффективности бизнес-процессов	5	0,75	-	1,5 ПП	12 ПП	Выполнение практических заданий по теме
7.	Тема 7 Автоматизация бизнес-процессов	5	0,75 ПП	-	1,5	6 ПП	Выполнение практических заданий по теме
8.	Тема 8 Бизнес-планирование: цели, задачи, принципы и виды. Методологические основы бизнес-планирования	5	0,75 ПП	-	1,5	18	Выполнение практических заданий по теме
9.	Тема 9 Общие требования к разработке бизнес-плана. Методика разработки отдельных разделов бизнес-плана	5	1,5 ПП	-	1,5	18	Подготовка конспектов по теме
10.	Тема 10 Оценка бизнес-плана. Компьютерные программные продукты, используемые при подготовке и анализе бизнес-планов инвестиционных проектов в сервисе	5	1,5 ПП	-	1,5	14,25	Выполнение практических заданий по теме. Тестирование/ Контрольная работа
ИТОГО			9	-	12	134,25	Экзамен

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Тема 1 Сущность, цели, задачи и показатели бизнес-процессов Анализ эффективности бизнес-процессов Автоматизация бизнес-процессов

Понятие бизнес-процесса. Вложенные процессы. Концепция М.Хаммера. Реинжиниринг бизнес-процессов. Вход процесса, выход процесса, границы процесса, границы входа и выхода процесса, первичный и вторичный входы процесса. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов.

Тема 2 Виды бизнес-процессов

Организационная структура компаний. Внутрифирменные заказчики, получатели результатов бизнес-процессов. Межфункциональные бизнес-процессы. Стратегическое планирование по Г.Ансоффу, Г.Минцбергу. Обеспечивающие бизнес-процессы. Поддерживающие процессы. Ресурсные процессы. Процессы преобразования. Процессы планирования. Процессы по И.Якобсону. Основные и вспомогательные процессы.

Тема 3 Управление бизнес-процессами

Цели и задачи управления бизнес-процессами. Оптимизация и регламентация процессов. Бизнес-диагностика. Уровни детализации процессов. Действия, процедуры, направления деятельности. Операции в управлении бизнес-процессами. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов.

Тема 4 Описание и моделирование бизнес-процессов

Технология описания и моделирования бизнес-процессов. Типы деятельности в описании бизнес-процессов. Проекты управления бизнес-процессами. Этапы реализации проектов в бизнес-процессах. Программы управления качеством. Составляющие методологии (методики) описания процессов. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов.

Тема 5 Технология (схема) бизнес-процессов

Уровни описания основных бизнес-процессов. Схемы бизнес-процессов. Виды схем бизнес-процессов. Реинжиниринг бизнес-процессов. Оптимизация документооборота. Устранение избыточных этапов. Определение полномочий. Механизм контроля. Улучшение взаимодействия. Стандарты технологии бизнес-процессов. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов.

Тема 6 Анализ эффективности бизнес-процессов

Традиционная система анализа эффективности. Современные подходы к анализу бизнес-процессов: EVA, Tableau of bord, BSC. Временные и частные показатели. Индикаторы фактической ситуации. Инструменты анализа эффективности. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов.

Тема 7 Автоматизация бизнес-процессов

Моделирование и автоматизация процессов на предприятии. Стройные структуры сегментов, наглядные схемы финансовых потоков, структуры электронного документооборота. преимущества моделирования бизнес-процессов. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов.

Тема 8. Бизнес-планирование: цели, задачи, принципы и виды. **Методологические основы бизнес-планирования.**

Особенности развития бизнес-планирования в России. Бизнес-план и его роль в развитии предпринимательства. Цели бизнес-планирования, задачи, исполнители. Принципы бизнес-планирования. Виды бизнес-планирования. Функции бизнес-планов: внутренние и внешние. Заказчики и разработчики бизнес-планов. Бизнес-идея как инновационная основа бизнес-планирования и инвестиционного проектирования. Система инвестиционных бизнес-проектов и их классификация. Отличительные признаки инвестиционного бизнес-проекта.

Методы и технические приемы использования в бизнес-планировании. Информационное обеспечение планирования. Плановые показатели, нормы и нормативы. Процесс бизнес-планирования и последовательность разработки бизнес-плана. Особенности отраслевого бизнес-планирования (производство продукции, работы, услуги).

Тема 9. Общие требования к разработке бизнес-плана. Методика разработки отдельных разделов бизнес-плана.

Сущность и значение бизнес-модели. Структура бизнес-модели и критерии ее оценки. Основные этапы разработки бизнес-плана. Общие требования к структуре и содержанию бизнес-плана.

Раздел «Описание отрасли»: размер, зрелость и характер конкуренции в отрасли; препятствия вхождения в отрасль, выхода и роста; инновации и технологические изменения; законодательное регулирование; экономические тенденции; новые продукты, полученные в последнее время в отрасли; основные конкуренты, тенденции продаж основных конкурентов.

Раздел «Характеристика компании»: описание фирмы; история компании и форма собственности; оценка и анализ внутренней и внешней среды фирмы; формирование целей и задач фирмы, назначение бизнес-планов; основные инвесторы и менеджеры; методы ведения учета; работа по техническому развитию; страхование; система безопасности – ее функции по обеспечению сохранности товарно-материальных ценностей и информации; местоположение компании.

Раздел «Выбор вида деятельности (товара, услуги, работы)»: описание товаров и услуг в бизнес-плане; покупатели и конечные потребители; патенты и права собственности; стратегические возможности и планы расширения или модернизации продукта или услуги; формирование ассортимента товаров и услуг; товарная политика фирмы; жизненный цикл товара и его влияние на товарную и маркетинговую политику фирмы; типы конкурентных преимуществ и формирование стратегии конкурентоспособности.

Раздел «План маркетинга»: планирование маркетинга; стратегия маркетинга; установление цен на товары; распространение товаров; продвижение товара; содержание плана маркетинга бизнес-плана - оценка рынка сбыта: конкретизация рынка сбыта; оценка потенциальной емкости рынка; методы прогнозирования спроса; сегментация рынка; позиционирование товара; прогноз объема продаж; описание рынка сбыта в бизнес-плане; конкуренция: методы изучения конкурентов; описание конкуренции в бизнес-плане; оценка конкурентоспособности фирмы, ее сильных и слабых сторон.

Раздел «Производственный план»: потребность в производственных мощностях и график ввода их в эксплуатацию; потребность в основных средствах и динамика их изменения на перспективу; схема производственных потоков; особенности подготовки производства и затраты на ее проведение; характеристика научно-технического уровня производства; производственная программа фирмы; расчет потребности в материальных ресурсах; расчет потребности в персонале и заработной плате; расчет на производство и сбыт продукции; определение себестоимости конкретных изделий (услуг); организация научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ; политика и мероприятия фирмы в области изменения производственного потенциала.

Раздел «Организационная структура»: организационная структура управления - организационная схема управления и ее структура, состав дочерних фирм и филиалов, состав подразделений и их функции, автоматизация системы управления; рабочая сила, не связанная с управлением – потребность в кадрах по профессиям, квалификационные требования, форма привлечения к труду, режим труда и сменяемость рабочей силы, заработная плата по профессиям, система стимулирования основных и вспомогательных рабочих, ; управленческая команда – соотношение между числом АУП и рабочих, общие

сведения об исполнительных работниках и руководящем персонале; система персональной ответственности и система стимулирования труда управленческих работников; кадровая политика и стратегия – принципы отбора сотрудников, принципы найма, выбор метода и периодичности оценки качества работы сотрудников, система продвижения работников по службе.

Раздел «Финансовый план и бюджет»: план финансовых результатов производственно-хозяйственной деятельности фирмы; план движения денежных средств; баланс активов и пассивов, оценка текущего и перспективного финансового состояния фирмы; стратегия финансирования; коммерческая эффективность мероприятий бизнес-плана (проекта); обоснование прибыльности проекта, подробный анализ денежных потоков и источников финансирования проекта; план прибылей и убытков; план денежных потоков; прогнозный баланс активов и пассивов предприятия; основные финансовые коэффициенты; анализ точки критического объема реализации – точки безубыточности; методические основы оценки эффективности инвестиционного проекта.

Раздел «Оценка и анализ рисков»: описание предпринимательских рисков в бизнес – плане; определение категории «предпринимательский риск»; классификация предпринимательских рисков; оценка рисков; оценка потерь в связи с рисковыми ситуациями; пути снижения рисков; пути снижения внешних предпринимательских рисков; пути снижения внутренних предпринимательских рисков; рентабельность бизнеса с учетом рисков; анализ чувствительности проекта.

Раздел «Организационный план (деловое расписание)»: организация бизнеса, формы участия собственников; выбор технологии и финансирование проекта; период строительства и наем и подготовка рабочих, руководителей и специалистов; подготовка рынков сбыта; виды графиков.

Раздел «Приложения» – материалы: подтверждающие и раскрывающие сведения о предприятии, убеждающие в востребованности продукции; показывающие возможность производства; раскрывающие организационно-правовую готовность проекта; раскрывающие все финансово-экономические расчеты; подтверждающие реальность мер предупреждения риска, нейтрализации форс-мажорных обязательств и реальность гарантий возврата займа.

Тема 10. Оценка бизнес-плана. Компьютерные программные продукты, используемые при подготовке и анализе бизнес-планов инвестиционных проектов в сервисе.

Методика оценки бизнес-планов. Финансовый план как инструмент реализации бизнес-плана. Экономическая эффективность бизнес-планов. Оценка эффективности финансовой

Программные средства бизнес-планирования − ProjectExpert. Пакеты программ Альт-Инвест Альт-Инвест Прим.

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе изучения дисциплины предусматривается использование следующих образовательных технологий, методов обучения и инновационных форм учебных занятий:

1. Информационно-развивающие технологии с использованием использование мультимедийного оборудования при проведении занятий.
2. Развивающие проблемно-ориентированные технологии: работа в команде, междисциплинарное обучение, обучение на основе опыта и другие.
3. Личностно ориентированные технологии обучения: консультации; «индивидуальное обучение»; опережающая самостоятельная работа; изучение студентами

нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях; подготовка к докладам на студенческих конференциях.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии; интерактивная доска, технологии смешанного обучения; интерактивные информационные технологии, облачные технологии, поисковые системы.

В процессе изучения дисциплины используются электронный каталог библиотечно-информационного центра, электронные ресурсы электронных библиотечных систем «Университетская книга» (Режим доступа: www.biblioclub.ru), Электронная библиотечная система Шуйского филиала ИвГУ (www.rucont.ru).

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа нацелена на изучение исследований и источников по теоретическим материалам дисциплины, подготовку к семинарским занятиям, конспектирование учебного материала, научных статей, написание рефератов, выполнение индивидуальных заданий, проработку лекционного материала, выполнение контрольной работы, подготовку к промежуточному контролю.

Практические занятия строятся в форме обсуждения теоретического материала по плану и вопросам, а также материалов, изученных студентами самостоятельно. Задача семинарских занятий – отработать теоретические знания на практике, поэтому программа занятий нацелена на отработку и формирование профессиональных навыков, которые студенты могут применять на практике.

Виды самостоятельной работы студентов:

1) Подготовка и защита реферата по предложенной теме.
2) Доклады и сообщения по тематике семинаров.
3) Составление планов-конспектов по тематике семинаров.
4) Выполнение практических заданий.

Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в Приложении 1 к РП. Доступ к методическим материалам осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ, в том числе через ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Очная форма обучения

Текущий контроль осуществляется с использованием накопительного рейтингового оценивания. Для текущего контроля успеваемости применяются: контрольная работа 1 и 2.

На экзамене по дисциплине «Бизнес-процессы торговых предприятий» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются следующими видами оценочных средств: тест, собеседование, творческое задание. Используется смешанная форма проведения экзамена. Максимальное количество баллов, которое возможно получить на экзамене – 30 баллов.

Тестирование проводится на зачете в течение 30 минут. Каждый вариант тест-билета содержит 15 заданий в тестовой форме.

Критерии оценки.

Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 баллом, максимальное количество баллов – 15. Критерий зачёта по теме – 1 балл.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачетного, то тема считается неосвоенной и баллы в рейтинг не прибавляются.

Собеседование предполагает содержательный ответ студента на один из вопросов, предложенных преподавателем. Ответ студента на собеседовании максимально оценивается 5 баллами.

Билет состоит из двух вопросов. Ответ на вопросы оцениваются 5 баллами. При ответе на вопросы студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций. Максимальное количество баллов 10.

Критерии оценки:

1) полнота ответа:

– дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (2 балла);

– дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);

– в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).

2) изложение теоретического материала:

– показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др. (1 балл);

– показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1,5 балла);

– допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы (1 балл);

– допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:

– показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показана сформированность компетенции (1 балл);

– показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);

– раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 баллов);

– раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:

– в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (1 балл);

– логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);

– логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Творческое задание предполагает содержательный ответ студента на один из индивидуальных творческих (проблемных) вопросов. Задание творческого уровня по

дисциплине выполняется в процессе самостоятельной работы по подготовке к экзамену и сдается за три дня до экзамена. Максимально творческое задание оценивается 5 баллами.

Критерии оценки выполненного творческого задания (5 баллов):

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; аргументировано и обосновано использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (5 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей. (4 балла);

3) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (3 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично использует методы предоставления сервисных услуг (1-2 балла);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на экзамене.

Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Бизнес-процессы торговых предприятий» при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Заочная форма обучения

Для текущего контроля успеваемости применяются: контрольная работа 1 и 2.

На экзамене по дисциплине «Бизнес-процессы торговых предприятий» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются следующими

видами оценочных средств: тест, собеседование, творческое задание. Используется смешанная форма проведения экзамена. Максимальное количество баллов, которое возможно получить на экзамене – 30 баллов.

Тестирование проводится на зачете в течение 30 минут. Каждый вариант тест-билета содержит 15 заданий в тестовой форме.

Критерии оценки.

Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 баллом, максимальное количество баллов – 15. Критерий зачёта по теме – 1 балл.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачетного, то тема считается неосвоенной.

Собеседование предполагает содержательный ответ студента на один из вопросов, предложенных преподавателем. Ответ студента на собеседовании максимально оценивается 5 баллами.

Билет состоит из двух вопросов. Ответ на вопросы оцениваются 5 баллами. При ответе на вопросы студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций. Максимальное количество баллов – 10.

Критерии оценки:

1) полнота ответа:

– дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (2 балла);

– дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);

– в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).

2) изложение теоретического материала:

– показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др. (1 балл);

– показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1,5 балла);

– допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы (1 балл);

– допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:

– показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показана сформированность компетенции (1 балл);

– показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);

– раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 баллов);

– раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:

– в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (1 балл);
– логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);
– логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Творческое задание предполагает содержательный ответ студента на один из индивидуальных творческих (проблемных) вопросов. Задание творческого уровня по дисциплине выполняется в процессе самостоятельной работы по подготовке к экзамену и сдается за три дня до экзамена. Максимально творческое задание оценивается 5 баллами.

Критерии оценки выполненного творческого задания (5 баллов):

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; аргументировано и обосновано использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей (5 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; использует необходимые методы предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических демографических и природно-климатических особенностей. (4 балла);

3) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (3 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично использует методы предоставления сервисных услуг (1-2 балла);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Бизнес-процессы торговых предприятий»

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня

зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Типовые варианты оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении 2 «Фонд оценочных средств».

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Бизнес-планирование : учебное пособие / В.З. Черняк, Н.Д. Эриашвили, Е.Н. Барикаев и др. ; под ред. В.З. Черняка, Г.Г. Чараева. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 591 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114751. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01812-6. – Текст : электронный.
2. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А.Н. Байдаков, О.С. Звягинцева, А.В. Назаренко и др. ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра менеджмента. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. – 179 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484916. – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

– дополнительная литература:

1. Афонасова, М.А. Бизнес-планирование : учебное пособие / М.А. Афонасова ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : Эль Контент, 2015. – 108 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480575. – Библиогр.: с. 102-103. – ISBN 978-5-4332-0241-2. – Текст : электронный.
2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
3. Гапоненко, А. Л. Стратегическое управление : учебник / А. Л. Гапоненко, А. П. Панкрухин. - 2-е изд. ; стер. - Москва : Омега-Л, 2006. - 464 с.
4. Гарипова, Г. Р. Информационная поддержка логистических бизнес-процессов : учебное пособие / Г.Р. Гарипова, А.И. Шинкевич, М.В. Леонова ; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2018. – 144 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500853. – Библиогр.: с. 139-140. – ISBN 978-5-7882-2387-2. – Текст : электронный.
5. Лапуста, М. Г. Предпринимательство : учебник / М. Г. Лапуста. - Москва : ИНФРА-М, 2008. - 608 с.
6. Мамонова, В. Г. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / В.Г. Мамонова, Н.Д. Ганелина, Н.В. Мамонова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. – 43 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228975. – ISBN 978-5-7782-2016-4. – Текст : электронный.
7. Пирогов, К. М. Основы организации бизнеса : учебник / К. М. Пирогов, Н. К. Темнова, И. В. Гуськова. - 2-е изд. ; стер. - Москва : Кнорус, 2007. - 560 с.
8. Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие / А. О. Блинов, О. С. Рудакова, В. Я. Захаров, И. В. Захаров ; под ред. А. О. Блинова. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 344 с. :

ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685103. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01823-2. – Текст : электронный.
9. Чуева, Л. Н. Экономика фирмы : учебник для студ. вузов / Л. Н. Чуева. - Москва : Дашков и К, 2007. - 416 с.

Интернет-ресурсы:

1. Медиапортал NEW RETAIL. интернет-журнал о розничной и онлайн торговле [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://new-retail.ru/
2. Министерство торговли и промышленности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://minpromtorg.gov.ru/
3. Портал Retail.ru. Ритейлеру и поставщику [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.retail.ru/

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://window.edu.ru/ свободный.
2. Информационно-правовая система Консультант плюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/ свободный.
3. Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт» // Национальный цифровой ресурс Руконт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rucont.ru/ по паролю.
4. Российское образование: Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.edu.ru/ свободный.
5. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://dic.academic.ru/ свободный.
6. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gks.ru/ свободный.
7. Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.ecsocman.edu.ru/ свободный.
8. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/ по паролю.

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты Microsoft Office, Open Office, программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, вэб-обозреватели Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения (очная форма обучения).

4. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной

аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

5. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

6. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: электронные презентации, раздаточные карточки.

Автор рабочей программы дисциплины: Ю.С. Нанакина, доцент кафедры технологии, экономики и сервиса, кандидат экономических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии, экономики и сервиса «11» февраля 2020 г., протокол № 7

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 11 от «14» июня 2021 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 7 от «21» февраля 2022 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 10 от «22» июня 2023 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Приложение 1.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Бизнес-процессы торговых предприятий»

1. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Тема 1. Сущность, цели, задачи и показатели бизнес-процессов Анализ эффективности бизнес-процессов Автоматизация бизнес-процессов

1. Понятие бизнес-процесса. Вложенные процессы.

2. Концепция М.Хаммера. Реинжиниринг бизнес-процессов. Вход процесса, выход процесса, границы процесса, границы входа и выхода процесса, первичный и вторичный входы процесса.

Рекомендуемая литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
2. Степочкина, Е.А. Бизнес-планирование : учебное пособие / Е.А. Степочкина. - М. : Директ-Медиа, 2014. - 81 с. - ISBN 978-5-4458-5682-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226096
3. Информационные технологии в коммерции[Электронный ресурс] : Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: ИНФРА-М, 2013 - 238 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование). (переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-004100-1, 500 экз - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=371445

Тема 2. Виды бизнес-процессов

1. Организационная структура компаний. Внутрифирменные заказчики, получатели результатов бизнес-процессов.

2. Межфункциональные бизнес-процессы.

3. Стратегическое планирование по Г.Ансоффу, Г.Минцбергу. Обеспечивающие бизнес-процессы. Поддерживающие процессы. Ресурсные процессы. Процессы преобразования. Процессы планирования.

4. Процессы по И.Якобсону. Основные и вспомогательные процессы.

Рекомендуемая литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
2. Степочкина, Е.А. Бизнес-планирование : учебное пособие / Е.А. Степочкина. - М. : Директ-Медиа, 2014. - 81 с. - ISBN 978-5-4458-5682-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226096
3. Информационные технологии в коммерции[Электронный ресурс] : Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: ИНФРА-М, 2013 - 238 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование). (переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-004100-1, 500 экз - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=371445

Тема 3. Управление бизнес-процессами

1. Цели и задачи управления бизнес-процессами.

2. Оптимизация и регламентация процессов. Бизнес-диагностика.

3. Уровни детализации процессов. Действия, процедуры, направления деятельности. Операции в управлении бизнес-процессами.

Рекомендуемая литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса:

учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
2. Степочкина, Е.А. Бизнес-планирование : учебное пособие / Е.А. Степочкина. - М. : Директ-Медиа, 2014. - 81 с. - ISBN 978-5-4458-5682-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226096
3. Информационные технологии в коммерции[Электронный ресурс] : Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: ИНФРА-М, 2013 - 238 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование). (переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-004100-1, 500 экз - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=371445

Тема 4. Описание и моделирование бизнес-процессов

1. Технология описания и моделирования бизнес-процессов.

2. Типы деятельности в описании бизнес-процессов.

3. Проекты управления бизнес-процессами. Этапы реализации проектов в бизнес-процессах. Программы управления качеством.

4. Составляющие методологии (методики) описания процессов. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов.

Рекомендуемая литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
2. Степочкина, Е.А. Бизнес-планирование : учебное пособие / Е.А. Степочкина. - М. : Директ-Медиа, 2014. - 81 с. - ISBN 978-5-4458-5682-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226096
3. Информационные технологии в коммерции[Электронный ресурс] : Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: ИНФРА-М, 2013 - 238 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование). (переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-004100-1, 500 экз - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=371445

Тема 5. Технология (схема) бизнес-процессов

1. Уровни описания основных бизнес-процессов.

2. Схемы бизнес-процессов. Виды схем бизнес-процессов. Реинжиниринг бизнес-процессов.

3. Оптимизация документооборота. Устранение избыточных этапов.

5. Определение полномочий. Механизм контроля. Улучшение взаимодействия. Стандарты технологии бизнес-процессов.

6. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов (в схематичном представлении).

Рекомендуемая литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
2. Степочкина, Е.А. Бизнес-планирование : учебное пособие / Е.А. Степочкина. - М. : Директ-Медиа, 2014. - 81 с. - ISBN 978-5-4458-5682-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226096
3. Информационные технологии в коммерции[Электронный ресурс] : Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: ИНФРА-М, 2013 - 238 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование). (переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-004100-1, 500 экз - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=371445

Тема 6. Анализ эффективности бизнес-процессов

1. Традиционная система анализа эффективности.
2. Современные подходы к анализу бизнес-процессов: EVA, Tableau of bord, BSC. Временные и частные показатели.
3. Индикаторы фактической ситуации.
4. Инструменты анализа эффективности.

Рекомендуемая литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
2. Степочкина, Е.А. Бизнес-планирование : учебное пособие / Е.А. Степочкина. - М. : Директ-Медиа, 2014. - 81 с. - ISBN 978-5-4458-5682-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226096
3. Информационные технологии в коммерции[Электронный ресурс] : Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: ИНФРА-М, 2013 - 238 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование). (переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-004100-1, 500 экз - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=371445

Тема 7. Автоматизация бизнес-процессов

Моделирование и автоматизация процессов на предприятии. Стройные структуры сегментов, наглядные схемы финансовых потоков, структуры электронного документооборота. Преимущества моделирования бизнес-процессов. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов (в автоматизации).

Рекомендуемая литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
2. Степочкина, Е.А. Бизнес-планирование : учебное пособие / Е.А. Степочкина. - М. : Директ-Медиа, 2014. - 81 с. - ISBN 978-5-4458-5682-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226096
3. Информационные технологии в коммерции[Электронный ресурс] : Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: ИНФРА-М, 2013 - 238 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование). (переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-004100-1, 500 экз - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=371445

Тема 8. Бизнес-планирование: цели, задачи, принципы и виды.

1. Особенности развития бизнес-планирования в России. Бизнес-план и его роль в развитии предпринимательства.
2. Цели бизнес-планирования, задачи, исполнители. Принципы бизнес-планирования.
3. Виды бизнес-планирования.
4. Функции бизнес-планов: внутренние и внешние.
5. Бизнес-идея как инновационная основа бизнес-планирования и инвестиционного проектирования. Система инвестиционных бизнес-проектов и их классификация.

Методологические основы бизнес-планирования.

1. Методы и технические приемы использования в бизнес-планировании. Информационное обеспечение планирования.
2. Плановые показатели, нормы и нормативы.
3. Процесс бизнес-планирования и последовательность разработки бизнес-плана.

4. Особенности отраслевого бизнес-планирования (производство продукции, работы, услуги).

Рекомендуемая литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
2. Степочкина, Е.А. Бизнес-планирование : учебное пособие / Е.А. Степочкина. - М. : Директ-Медиа, 2014. - 81 с. - ISBN 978-5-4458-5682-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226096
3. Информационные технологии в коммерции[Электронный ресурс] : Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: ИНФРА-М, 2013 - 238 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование). (переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-004100-1, 500 экз - Режим доступа: http://znanium.com/bookread.php?book=371445

Тема 9. Общие требования к разработке бизнес-плана.

1. Сущность и значение бизнес-модели.
2. Структура бизнес-модели и критерии ее оценки.
3. Основные этапы разработки бизнес-плана.
4. Общие требования к структуре и содержанию бизнес-плана.

Методика разработки отдельных разделов бизнес-плана.

1. Раздел «Описание отрасли»: размер, зрелость и характер конкуренции в отрасли; препятствия вхождения в отрасль, выхода и роста; инновации и технологические изменения; законодательное регулирование; экономические тенденции; новые продукты, полученные в последнее время в отрасли; основные конкуренты, тенденции продаж основных конкурентов.

2. Раздел «Характеристика компании»: описание фирмы; история компании и форма собственности; оценка и анализ внутренней и внешней среды фирмы; формирование целей и задач фирмы, назначение бизнес-планов; основные инвесторы и менеджеры; методы ведения учета; работа по техническому развитию; страхование; система безопасности – ее функции по обеспечению сохранности товарно-материальных ценностей и информации; местоположение компании.

3. Раздел «Выбор вида деятельности (товара, услуги, работы)»: описание товаров и услуг в бизнес-плане; покупатели и конечные потребители; патенты и права собственности; стратегические возможности и планы расширения или модернизации продукта или услуги; формирование ассортимента товаров и услуг; товарная политика фирмы; жизненный цикл товара и его влияние на товарную и маркетинговую политику фирмы; типы конкурентных преимуществ и формирование стратегии конкурентоспособности.

4. Раздел «План маркетинга»: планирование маркетинга; стратегия маркетинга; установление цен на товары; распространение товаров; продвижение товара; содержание плана маркетинга бизнес-плана - оценка рынка сбыта: конкретизация рынка сбыта; оценка потенциальной емкости рынка; методы прогнозирования спроса; сегментация рынка; позиционирование товара; прогноз объема продаж; описание рынка сбыта в бизнес-плане; конкуренция: методы изучения конкурентов; описание конкуренции в бизнес-плане; оценка конкурентоспособности фирмы, ее сильных и слабых сторон.

5. Раздел «Производственный план»: потребность в производственных мощностях и график ввода их в эксплуатацию; потребность в основных средствах и динамика их изменения на перспективу; схема производственных потоков; особенности подготовки производства и затраты на ее проведение; характеристика научно-технического уровня производства; производственная программа фирмы; расчет потребности в материальных

ресурсах; расчет потребности в персонале и заработной плате; расчет на производство и сбыт продукции; определение себестоимости конкретных изделий (услуг); организация научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ; политика и мероприятия фирмы в области изменения производственного потенциала.

6. Раздел «Организационная структура»: организационная структура управления - организационная схема управления и ее структура, состав дочерних фирм и филиалов, состав подразделений и их функции, автоматизация системы управления; рабочая сила, не связанная с управлением – потребность в кадрах по профессиям, квалификационные требования, форма привлечения к труду, режим труда и сменяемость рабочей силы, заработная плата по профессиям, система стимулирования основных и вспомогательных рабочих, ; управленческая команда – соотношение между числом АУП и рабочих, общие сведения об исполнительных работниках и руководящем персонале; система персональной ответственности и система стимулирования труда управленческих работников; кадровая политика и стратегия – принципы отбора сотрудников, принципы найма, выбор метода и периодичности оценки качества работы сотрудников, система продвижения работников по службе.

7. Раздел «Финансовый план и бюджет»: план финансовых результатов производственно-хозяйственной деятельности фирмы; план движения денежных средств; баланс активов и пассивов, оценка текущего и перспективного финансового состояния фирмы; стратегия финансирования; коммерческая эффективность мероприятий бизнес-плана (проекта); обоснование прибыльности проекта, подробный анализ денежных потоков и источников финансирования проекта; план прибылей и убытков; план денежных потоков; прогнозный баланс активов и пассивов предприятия; основные финансовые коэффициенты; анализ точки критического объема реализации – точки безубыточности; методические основы оценки эффективности инвестиционного проекта.

8. Раздел «Оценка и анализ рисков»: описание предпринимательских рисков в бизнес – плане; определение категории «предпринимательский риск»; классификация предпринимательских рисков; оценка рисков; оценка потерь в связи с рисковыми ситуациями; пути снижения рисков; пути снижения внешних предпринимательских рисков; пути снижения внутренних предпринимательских рисков; рентабельность бизнеса с учетом рисков; анализ чувствительности проекта.

9. Раздел «Организационный план (деловое расписание)»: организация бизнеса, формы участия собственников; выбор технологии и финансирование проекта; период строительства и наем и подготовка рабочих, руководителей и специалистов; подготовка рынков сбыта; виды графиков.

10. Раздел «Приложения» – материалы: подтверждающие и раскрывающие сведения о предприятии, убеждающие в востребованности продукции; показывающие возможность производства; раскрывающие организационно-правовую готовность проекта; раскрывающие все финансово-экономические расчеты; подтверждающие реальность мер предупреждения риска, нейтрализации форс-мажорных обязательств и реальность гарантий возврата займа.

Рекомендуемая литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
2. Степочкина, Е.А. Бизнес-планирование : учебное пособие / Е.А. Степочкина. - М. : Директ-Медиа, 2014. - 81 с. - ISBN 978-5-4458-5682-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226096
3. Информационные технологии в коммерции[Электронный ресурс] : Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: ИНФРА-М, 2013 - 238 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование).

(переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-004100-1, 500 экз - Режим доступа:
http://znanium.com/bookread.php?book=371445

Тема 10. Оценка бизнес-плана.

1. Методика оценки бизнес-планов.
2. Финансовый план как инструмент реализации бизнес-плана.
3. Экономическая эффективность бизнес-планов.
4. Оценка эффективности финансовой деятельности предприятия на соответствие стратегическим целям бизнеса.

Компьютерные программные продукты, используемые при подготовке и анализе бизнес-планов инвестиционных проектов в сервисе.

1. Роль, сущность и виды программной поддержки бизнес-планирования.
2. Программные средства бизнес-планирования − ProjectExpert.
3. Пакеты программ Альт-Инвест Альт-Инвест Прим.

2. Подготовка и защита реферата

Темы рефератов

1. Основные цели и задачи бизнес-процессов
2. Необходимость планирования бизнес-процессов.
3. Бизнес-процессы как средство реализации принципов стратегии развития компании
4. Особенности бизнес-процессов за рубежом.
5. Сущность, цели, задачи бизнес-процессов.
6. Определение бизнес-процесса в современных условиях.
7. Роль бизнес-процессов в рыночной экономике.
8. Особенности бизнес - процессов в России
9. Методика разработки бизнес - плана
10. Существующие методики подготовки бизнес - процессов
11. Метод тестовых таблиц
12. Факторы, определяющие состав, структуру и объем бизнес - процессов
13. Конфиденциальность информации
14. Этапы разработки бизнес-процессов
15. Структура бизнес-процессов
16. Типы бизнес-процессов
17. Бизнес и его стратегия
18. Рынок и маркетинговая стратегия (план-маркетинг)
19. Производство и эксплуатация оборудования на предприятии
20. Управление и процесс принятия решений
21. Финансы (финансовый план)
22. Факторы риска в рыночной экономике
23. Теоретические основы бизнес-проектирования на предприятиях
24. Роль планирования финансово-экономической деятельности предприятий
25. Бизнес-план, как метод осуществления финансово-экономической деятельности предприятия
26. Бизнес в сфере сервиса: сущность, цели, субъекты, роль в обществе.
27. Предпринимательский климат и возможные инвесторы в сервисе.
28. Сущность, значение и место бизнес-планирования в управлении предприятием сервиса.
29. Организация процесса бизнес-планирования в сервисе.
30. Стадии бизнес-планирования в сервисе.
31. Возможности и проблемы бизнес-планирования сервисных услуг в России.

32. Типы бизнес-проектов в сервисе.
33. Понятие бизнес-плана, его цель и виды.
34. Стратегическое планирование и бизнес-план.
35. Функции бизнес-плана в управлении предприятием.
36. Отличия бизнес-плана от других плановых документов в сервисе.
37. Информационное обеспечение бизнес-плана.
38. Анализ отрасли и рынка сбыта в сервисе.
39. Маркетинговые исследования потенциальной целевой аудитории и спроса на услуги сервиса.
40. Характеристика потенциальных инвесторов и их возможностей.
41. Основные разделы бизнес-плана в сервисе.
42. Основные этапы бизнес-планирования в сервисе.
43. Контроль за реализацией бизнес-плана в сервисе.
44. Бизнес-идея в сервисе.
45. Методы и источники сбора информации в сервисе.
46. Методика составления бизнес-плана в сервисе.
47. Экспертиза бизнес-плана.
48. Презентация бизнес-плана как способ поиска партнеров-инвесторов.
49. Финансирование проекта в области сервиса.
50. Стадии реализации бизнес-плана в сервисе.

Требования к реферату

Реферат – краткая запись идей, содержащихся в разных источниках, которая требует умения сопоставлять и анализировать различные точки зрения. Реферат – одна из форм интерпретации исходного текста или нескольких источников. Поэтому реферат, в отличие от конспекта, является новым, авторским текстом. Новизна в данном случае подразумевает новое изложение, систематизацию материала, особую авторскую позицию при сопоставлении различных точек зрения.

Реферирование предполагает изложение какого-либо вопроса на основе классификации, обобщения, анализа и синтеза одного или нескольких источников.

Специфика реферата:

- не содержит развернутых доказательств, сравнений, рассуждений, оценок,
- дает ответ на вопрос, что нового, существенного содержится в тексте.

Виды рефератов

- по полноте изложения: информативные (рефераты-конспекты); индикативные (рефераты-резюме);
- по количеству реферируемых источников: монографические; обзорные.

Объем – 10-15 страниц.

Источники: необходимо использовать в реферате не менее пяти источников (ссылки на эти источники обязательны).

Структура реферата

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Введение
4. Основная часть

4.1…..
4.2…..

5. Заключение
6. Список литературы

7. Приложения

Список использованных источников и литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Рекомендуется использовать не менее 10 источников. При оформлении используется шрифт 14 Times New Roman через 1,5 интервала. Поля: левое - 3 см; правое - 1 см.; верхнее и нижнее - 2 см.

Каждую часть работы начинают с новой страницы, параграфы размещают друг за другом. Названия глав пишут прописными буквами, параграфов строчными, точки в конце заголовков не ставят. Нумерация страниц в нижнем колонтитуле, посередине строки.

Ссылки на использованные в работе литературные источники нумеруются арабскими цифрами в соответствии с порядком их следования в библиографии и помещаются в квадратные скобки. Например: [5, с.37].

Рисунки должны иметь краткие названия (расположенные под рисунком) и общую сквозную нумерацию по тексту арабскими цифрами (Рис. 1. Стадии жизненного цикла услуги).

Цифровой материал оформляется в виде таблиц, графиков, диаграмм. Порядок оформления ссылок на цифровой материал такой же, как и оформления ссылок на иллюстрации (рисунки). Таблица (график, диаграмма) в зависимости от ее размера помещается под текстом, в котором впервые дается ссылка на нее, или на следующей странице. Нумерация таблиц (графиков, диаграмм) осуществляется аналогично нумерации иллюстраций. При этом обязательно указывается в правом верхнем углу надпись «Таблица», («График», «Диаграмма») и ее порядковый номер, а также заголовок (на следующей строке посередине), кратко выражающий содержание приводимого материала. Под таблицей должен быть источник, т.е. откуда взяты данные, внесенные в таблицу (Пр.: Источник: Маркетинг: Учебник: / А.М. Годин. – 9-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и Ко, 2012. - С 26.

Формулы, используемые в работе, пишутся каждая на отдельной строке и нумеруются арабскими цифрами, помещенными в круглых скобках справа от нее. После формулы ставится запятая, с новой строки после слова «где» идет расшифровка обозначений. Расшифровке подлежат только обозначения, встречающиеся впервые. Ссылки на формулы в тексте работы обязательны.

Допускается включение таблиц, графиков, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений. Приложения к работе оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу надпись «Приложение» с указанием его порядкового номера. Характер приложения определяется студентом самостоятельно исходя из содержания работы.

Во время защиты работы студент должен кратко изложить содержание работы, дать исчерпывающие ответы на замечания и заданные вопросы. Окончательная оценка работы формируется по итогам защиты и качеству выполненной работы.

Критерии оценивания:

1. Новизна реферированного текста: актуальность проблемы и темы; новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений (2 балла)
2. Степень раскрытия сущности проблемы: соответствие плана теме реферата; соответствие содержания теме и плану реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованность способов и методов работы с материалом; умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы (2 балла).

3. Обоснованность выбора источников: круг, полнота использования литературных источников по проблеме; привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.) (2 балла).
4. Соблюдение требований к оформлению: правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; соблюдение требований к объему реферата; культура оформления: выделение абзацев (1 балл).
5. Грамотность: отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; литературный стиль (1 балл).
6. Устная защита реферата: быстрый, четкий, аргументированный, полный ответ на основные и дополнительные вопросы; ориентация в материале; презентация к реферату; грамотность речи (2 балла).

3. Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля

Текущий контроль 1.

Практические работы (разных уровней сложности)
Цель: Создать проект реформирования организации.
Перечень тем практических занятий:
1. Анализ общей картины.
2. Применение системы теории единиц.
3. Создание имитационного процесса.
4. Моделирование процесса.
Работа проводится на конкретном предприятии с использованием оценочных методик.
Представление работ осуществляется при помощи проектора в программе Power Point.

Работа 1

1. Описание актуальности проекта.
1.1. Описание причин.
Пример: Актуальность проекта определялась внутренней неэффективностью предприятия: ухудшилась глубина переработки продукции, повысилась цена процессинга, уменьшилась доля светлых продуктов, упал объем товарной продукции, усилилась несогласованность работы с «материнской» компанией.
1.2. На что направлено.
Пример: В данном проекте основное внимание было направлено на команду реформаторов, ибо реинжиниринг, трансформация компании начинается с людей. В специальном учебном центре компании проводилось поэтапное обучение участников бизнес-процесса, далеко не все приняли «на ура» данный проект.
1.3. Кто и что делал.
Пример: Для удобства восприятия довольно сложного материала мы разбили его на части, которые отвечают этапам работы проектной группы. Прежде всего, группа обозначила основную цель и задачи этого проекта.
2. Описание исходной ситуации.
2.1. Оценка системы управления:
- организационная структура;
- вертикальные и горизонтальные коммуникации;
- оценка культуры организации;
- оценка продукта;
2.2. Оценка ресурсной составляющей;
2.3. Оценка внешней среды организации

- конкуренты;
- поставщики;
- потребители;

Работа 2

1. Необходимость осуществления РБП в данной компании.

Пример: Вызвана следующими причинами:
-отсутствие единой системы в работе между отделами внутри организации;
-неэффективная структура;
-нечеткое разделение функциональных обязанностей в компании;
-большое количество клиентов; громоздкая система управления.
Руководитель компании обозначил проблему так: «Невозможно автоматизировать работу компании без проведения оптимизации бизнес-процессов».

2. Оценка по принципам Деминга:
- каждый элемент;
- замкнутый цикл Деминга.

3. Оценка возможности применения:
- методика быстрого анализа решения (FAST);
- бенчмаркинг процесса;
- перепроектирование процесса;

Работа 3

1. Реинжиниринг процесса.
- цели осуществления;
- методы реинжиниринга возможные для применения в компании.

2. Реализация проекта реинжиниринга:

2.1 Проектные предложения.

Пример:
На первом этапе разработать и внедрить процесс формирования планового платежного баланса предприятия и контроля его исполнения.
На втором этапе разработать и внедрить процесс комплексного финансового планирования и контроля с использованием модулей R/3 SAP.
Разработать систему мотивации участников процесса от полученного результата.
Создание проектной команды, включающей представителей всех задействованных подразделений.

2.2. Расчет экономической эффективности.

Пример:
Высвобождение от 30 до 50% рабочего времени за счет повышения эффективности
Увеличение доли денежных средств в выручке, сокращение доли денежных средств в
Сокращение затрат на 10% за счет улучшения контроля и более эффективного управления ресурсами.

2.3. Препятствия при реализации проекта.

Пример: Проблемы на стыках.
Недостаточная информированность персонала, не участвовавшего в семинаре, о целях и эффекте от реализации данного проекта.
Перегруженность работников.
Система мотивации не нацелена на поощрение работников, которые будут участвовать во внедрении. Устоявшиеся стереотипы работы и нежелание что-либо менять.

2.4. Компенсационные мероприятия.

Пример: Создание системы взаимодействия подразделений в рамках проекта.
Проведение мероприятий по информированию персонала, разъяснение целей и эффекта

от данного проекта.
Автоматизация работы по проектированию процесса.
Разработка системы стимулирования.
2.5. Ожидаемый результат от проекта.
Пример: Отработанный процесс финансового планирования и контроля.
Улучшение управляемости финансовыми ресурсами.
Получение опыта работы с передовыми технологиями для дальнейшего улучшения качества процесса.

Текущий контроль 2. Контрольная работа 1
Вариант 1

Задание 1. Цель - познакомить с образцами бизнес-планов и попытаться оценить сбалансированность и завершенность готовых бизнес-планов. Выбрать готовый разработанный бизнес-план компании и проанализировать уровень его завершенности и комплексности:

- включает ли бизнес-план все необходимые структурные элементы;
- соблюдена ли последовательность их изложения;
- насколько интересна, инновационна и перспективна идея, заложенная в бизнес-плане компании;
- насколько глубоко исследован отраслевой рынок и найдены возможности для выхода на него рассматриваемой компании с новыми товарами и услугами;
- как точно и конкретно описана потенциальная целевая аудитория компании и насколько соответствует предлагаемая продукция ее запросам;
- учтены ли в плане производства все затраты на организацию компании (или ее развитие), правильно составлена калькуляция расходов;
- насколько обоснован и аргументирован планируемый спрос на продукции компании;
- каковы источники финансирования будущего бизнес-проекта и каково соотношение собственных и заемных ресурсов;
- насколько предсказаны ожидаемые риски при реализации бизнес-плана и каким образом фирма их страхует;
- насколько самокупаем проект, в том числе – когда он выйдет на точку безубыточности.

После проведения анализа сдается отчет, в котором рассмотрены перечисленные вопросы.

Задание 2. Цель – научиться определять целевую аудиторию как потенциальных субъектов спроса на разрабатываемый продукт. Для этого сначала разрабатывается бизнес-идея будущего бизнес-плана, а затем выбирается целевой сегмент будущего продукта на основе демографических, личностных, социальных и психографических параметров. Выявить ядро целевой аудитории, обосновать и определить - какие ценности привлекут это ядро в новом продукте. Оценить возможный объем спроса на продукт компании.

Вариант 2

Задание 1. Цель - развитие исследовательских качеств обучающихся при анализе бизнес-среды. На основе выбранной бизнес-идеи проводится анализ отраслевой среды, в которой будет развиваться организация. Для этого в анализе следует отразить следующие пункты:

- к какому сектору экономики относится развивающееся предприятие – B&B или B&C; какие дополнительные требования к организации обслуживания следует учесть для наилучшего обслуживания;

- это традиционная или новая отрасль экономики?;
- какие последние тенденции характерны для развития данной отрасли;
- кто является лидерами на этом рынке – отечественные или зарубежные производители (или предприятия сферы услуг);
- отрасль охватывает массовый рынок или определенные ниши, по возможности, с помощью статистических данных оценить оборот на данном рынке.

Задание 2. Цель – научиться определять основных конкурентов на отраслевом рынке и находить возможности для наилучшего предложения для целевой аудитории. компании (продукта), ответив на следующие вопросы:

- кто ваши главные конкуренты, определив лидера рынка, последователей, догоняющих;
- ранжировать конкурентов по показателям узнаваемости торговой марки, объема, цены, сервиса, местоположения;
- есть ли слабые места и недостатки у основных конкурентов;
- какие возможности для вашей фирмы вы выявили для лучшего позиционирования; насколько предлагаемый продукт дифференцирован от продукции конкурентов, и какие новые ценности для целевой аудитории он предлагает.

Критерии оценки:

- использование правильной логики и содержания ответа – до 6 баллов;
- точность расчетов – до 3 баллов;
- грамотность оформления – до 1 балла.

Текущий контроль 2. Контрольная работа 2
Вариант 1

Задание 1. Цель – научиться формировать цену и управлять ею на конкурентном рынке. С учетом новизны продукта, ценности и особенностей целевой аудитории определить диапазон цены продукта, учитывая цены на сравнимую продукции на отраслевом рынке, обосновать ее, использовав одну из методик ценообразования. Каким образом будет планироваться изменение уровня цены по мере прохождения этапов жизненного цикла продукта, каким аудиториям будут предоставляться скидки и стимулирующие меры.

Задание 2. Цель - научиться выбирать наиболее оптимальные и эффективные средства продвижения к целевой аудитории, в частности, рекламные. Разработать план рекламных действий по продвижению разработанного продукта на целевой рынок. При разработке плана учесть следующие пункты:

- определить цель и задачи рекламных действий;
- разработать креативную идею (творческую концепцию) продвижения продукта, учитывая ценности продукта и особенности целевой аудитории;
- выбрать стиль и форму рекламного обращения; выбрать носители рекламных обращений, наиболее эффективно воздействующих на целевую аудиторию; определить сроки и интенсивность рекламной деятельности;
- рассчитать бюджет рекламных акций;
- провести аудит разработанных рекламных действий.

Задание 3. Цель – аргументировать выбор основных ресурсов для начала производственного процесса. Определить необходимые ресурсы для организации и развития бизнеса: недвижимость (здание, земля); основные фонды; оборотные фонды; поставщики сырья и материалов; численность работающих и обслуживающих бизнес. На основе этих данных рассчитать постоянные и переменные затраты, амортизационные отчисления и годовые затраты на выпуск продукции.

Вариант 2

Задание 2. Цель – научить алгоритму организации бизнеса. Выбрать организационно-правовую форму планируемого предприятия, определить его место- положение, описать организационную и производственную структуру управления компанией с разработкой должностных инструкций.

Задание 3 Цель – научиться планировать доходы и расходы по бизнес-проекту, определять самоокупаемость проекта. Учитывая условность разрабатываемого бизнес-плана, определить тем не менее предполагаемую общую выручку от реализации продукции, общие затраты на ее производство и сбыт, рассчитать прибыль, планируемые к уплате налоги, показать чистую прибыль. Оценивая финансовые возможности компании, определить источники финансирования бизнес-проекта: внутренние, заемные ресурсы, гранты. В случае необходимости привлечения заемных ресурсов составить план погашения кредитных ресурсов в соответствии с правовыми актами. На основе планируемых расходов и использования заемных ресурсов, определить насколько проект самоокупаемости и высчитать точку безубыточности. С этой целью подобрать формулы для соответствующих расчетов для определения успешности проекта.

Задание 10. Цель - уметь предсказывать ожидаемые риски при реализации проекта и находить формы их страхования. Определить ожидаемые типы рисков, причины их появления, сгруппировав их по стадиям реализации проекта. Указать степень ожидаемости рисков и определить меры по их снижению и страхованию. Рассчитать затраты на снижение степени рисков.

Критерии оценки:

- полнота ответа – до 1,5 балла;
- четкость и последовательность изложения материала – до 1,5 балла;
- использование оптимальной методики решения задачи – до 4 баллов;
- точность расчетов – до 1,5 баллов;
- грамотность оформления и соблюдение норм русского языка при изложении материала – до 1,5 балла.