

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Институт гостиничного бизнеса и туризма*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины **Бизнес-инжиниринг в индустрии туризма**

Рекомендуется для направления подготовки

**43.04.02 «Туризм»**

*(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)*

Направленность программы (профиль)

**Бизнес-процессы в сфере туризма и гостеприимства**

*(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))*

Москва  
2021

## 1. Цели и задачи дисциплины:

Целью дисциплины является изучение современных методов управления предприятиями туристской индустрии в условиях быстро развивающегося информационного общества и глобальной экономики на основе бизнес-инжиниринга, как важнейшего технологического фактора достижения успеха в деятельности туристской компании и туристской сферы в целом, как новой совокупности теоретических и практических знаний на основе процессного подхода к управлению предприятием туризма в системе организационно-экономических отношений.

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

– Дать представление о бизнес-инжиниринге как деятельности по созданию, развитию, управлению и реорганизации предприятия, основанной на системном процессном подходе, обеспечивающим внутреннюю согласованность стратегии, структуры, процессов и информационных систем предприятия.

– Показать методологические основы и составляющие бизнес-инжиниринга, опирающегося на системный анализ деятельности предприятия, организацию и управление информационными технологиями, структуру, разработку бизнес-процессов предприятия и моделирование его архитектуры;

– Ознакомить с решением практических проблем предприятия на основе бизнес-инжиниринга с использованием научных знаний, создания и использования моделей архитектуры предприятия, информационных технологий, систем управления знаниями, интеллектуальных систем.

## 2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Бизнес-инжиниринг в индустрии туризма» относится к элективной части дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений, блока Б1.В.

В таблице 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ООП ВО.

Таблица 1

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
<b>Общепрофессиональные компетенции ОПК</b>			

1	Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма (ОПК-1)	нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Современное информационно-технологическое обеспечение профессиональной сферы</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
<b>Профессиональные компетенции ПКО</b>			
2	Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма (ПКО-2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация проектной деятельности</li> <li>• Научно-исследовательская работа</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Трансграничное развитие в туризме</li> <li>• Научно-исследовательская работа</li> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
3	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма (ПКО-3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Формирование туристских кластеров России</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Формирование и управление территориальными рекреационными системами</li> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма (ОПК-1);
- способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризм (ПКО -2);
- способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма (ПКО-3).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

#### **ЗНАТЬ:**

- историю возникновения, основы и содержание бизнес-инжиниринга, его цели и задачи по управлению деятельностью предприятия, классификацию форм, методов и этапов, практической реализации на предприятии туристской индустрии;
- понятие и сущность бизнес-процессов их модели, классификацию,

эффективность и технологическую карту;

- понятие и основы реинжиниринга как инструмента управления и средства проведения бизнес-инжиниринга, методы бизнес-инжиниринга (BPR и методы теории менеджмента TQM, CPI);

- современные цифровые платформы и программные средства бизнес-инжиниринга.

**УМЕТЬ:**

- проводить проектирование бизнес-процессов, их оптимизацию, определять риски проектирования бизнес-процессов, выстраивать архитектуру компании как бизнес-системы;

- использовать информационные технологии бизнес-инжиниринга и процессный подход в управлении компанией, применять методологию реинжиниринга по анализу модели бизнеса, структуры управления для целей перепроектирования и реструктуризации туристской компании с учетом возникающих рисков;

- применять инновационный реинжиниринг для предприятий индустрии туризма;

- - проводить финансовый инжиниринг.

**ВЛАДЕТЬ:**

- навыками применения на практике знаний по технологии управления предприятием на основе бизнес-инжиниринга и реинжиниринга, умением выстраивать эффективную деятельность предприятия в современных условиях информационного общества;

- основными методами, способами и средствами формулирования и реализации стратегии на основе бизнес-инжиниринга на уровне бизнес-единиц туристской компании;

- практическими методами комплексного анализа деятельности предприятия на основе бизнес-инжиниринга и реинжиниринга.

**4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль
		5
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	36	36
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	18	18

В том числе в интерактивной форме	8	8
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	72	72
<b>Контроль (зачет с оценкой)</b>	-	-
Общая трудоемкость час	108	108
зач. ед.	3	3

## **5. Содержание дисциплины**

### **5.1. Содержание разделов дисциплины**

#### **Раздел 1. Теоретические основы бизнес-инжиниринга**

Понятие и содержание бизнес-инжиниринга. Цели и результаты проведения инжиниринга. Бизнес-инжиниринг от возникновения до наших дней. Бизнес-инжиниринг как новый вид управленческой деятельности. Классификация форм бизнес-инжиниринга. Инжиниринговые услуги как особый вид рыночного продукта. Понятие и сущность бизнес-процесса. Основные показатели бизнес-процесса. Классификация бизнес-процессов. Цикл Деминга-Шухарда. Выделение и ранжирование бизнес-процессов. Определение критических факторов успеха организации (КФУ). Модель бизнес-процесса и способы ее описания. Эффективность бизнес-процесса. Технологическая карта бизнес-процесса. Проектирование бизнес-процессов. Риски проектирования бизнес-процессов. Понятие реинжиниринга. Реинжиниринг как инструмент управления. Средства проведения бизнес-инжиниринга. Методы бизнес-инжиниринга (BPR методы теории управления качеством TQM, CPI). Этапы бизнес-инжиниринга.

#### **Раздел 2. Бизнес-инжиниринг как вид управленческой деятельности**

Компания как бизнес-система. Архитектура бизнес-систем. Основные понятия и определения. Основные характеристики архитектуры бизнес-систем. Информационные технологии бизнес-инжиниринга. Программные средства (ЕАМ-инструменты) управления архитектурой предприятия. Понятие процесс и процессный подход. Применение процессного подхода в управлении компанией. Компонентная модель Р. Акоффа, Ф. Эмери. Методология реинжиниринга предприятия (концептуальная модель перепроектирования деятельности предприятия). Методика анализа структуры управления для целей перепроектирования. Понятие реструктуризации. Анализ существующей модели бизнеса; методы реорганизации компании с целью реинжиниринга. Внешняя среда в реинжиниринге; риски реинжиниринга; проект реинжиниринга. Оптимизация бизнес-процессов. Ключевые понятия эффективности и оптимизации: точка отсчета и параметры деятельности: субъект, объект, предмет, средство, результат. Реинжиниринг

бизнес-процессов как метод оптимизации архитектуры бизнес-системы. Инновационный реинжиниринг предприятия сферы услуг. Финансовый инжиниринг.

### 5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин	
		1	2
1.	Современное информационно-технологическое обеспечение профессиональной сферы	+	+
2.	Трансграничное развитие в туризме	+	+
3.	Формирование и управление территориальными рекреационными системами	+	+
4.	Преддипломная практика	+	+
5.	Научно-исследовательская работа	+	+
6.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+

### 5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СР	Всего
	<b>Раздел 1. Теоретические основы бизнес-инжиниринга.</b>				
1	Тема 1. Бизнес-процесс как основа бизнес-инжиниринга.	2	2	10	14
2	Тема 2. Бизнес-инжиниринг и реинжиниринг бизнес-процессов.	4	4	14	22
3	Тема 3. Элементная база бизнес-инжиниринга.	2	2	10	14
	<b>Раздел 2. Бизнес-инжиниринг как вид управленческой деятельности.</b>				
4	Тема 4. Системное описание компании и ее бизнес-процессов	4	4	14	22

5	Тема 5. Процессный подход реинжиниринга.	4	4	14	22
6	Тема 6. Совершенствование бизнес-процессов с использованием методов инжиниринга и реинжиниринга.	2	2	10	14
	Всего	18	18	72	108

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен

## 7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
<b>Раздел 1. Теоретические основы бизнес-инжиниринга</b>			
1.	1	Бизнес-инжиниринг и реинжиниринг бизнес-процессов.	4
2.	1	Модель бизнес-процесса и способы ее описания. Проектирование бизнес-процессов.	2
3.	1	Методы и этапы бизнес-инжиниринга. Инжиниринговые услуги как особый вид рыночного продукта.	2
<b>Раздел 2. Бизнес-инжиниринг как система знаний по организации, управлению и реструктуризации компании</b>			
4.	2	Архитектура и основные характеристики бизнес-систем. Информационные технологии бизнес-инжиниринга.	2
5.	2	Применение процессного подхода в управлении компанией. Концептуальная модель перепроектирования деятельности предприятия. Анализ существующей модели бизнеса компании и ее реорганизация с целью реинжиниринга. *	4
6.	2	Оптимизация бизнес-процессов. Инновационный реинжиниринг предприятия сферы услуг. Финансовый инжиниринг. *	4
		<b>Итого</b>	<b>18</b>

\* все практические занятия проходят в интерактивной форме

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория, оборудованная компьютером, мультимедийным проектором и проекционным экраном.

## **9. Информационное обеспечение дисциплины**

а) Windows, Microsoft Office, Интернет

б) Консультант, Гарант, Виртуальная библиотека ЮНВТО

Материалы ЮНВТО (исследования, передовой опыт, материалы конференций в сфере международного туризма) на английском и русском языках (2009-2019 гг.)

- <https://www.e-unwto.org/>

- <http://publications.unwto.org/ru>

в) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН;

г) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН

д) ресурсы сети Интернет:

- <http://www.sovnet.ru>, Материалы сайта Российской Ассоциации

Управления Проектами «СОВНЕТ».

- <http://www.ekonomika.ru/> Журнал «Экономика и жизнь».

- <http://www.prime-tass.ru/> Прайм-тасс – Агентство экономической информации.

- <http://www.infostat.ru/> Информационно-издательский центр «Статистика России».

- <http://www.finance-journal.ru/> Журнал "Финансы".

- <http://www.dist-cons.ru>, Портал дистанционного консультирования

малого предпринимательства

- <http://projectm.narod.ru>, Материалы сайта «Управление проектами:

теория и практика современного менеджмента».

## **10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

### **Нормативные правовые акты.**

1. Федеральный закон РФ «Закон об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (в последней редакции)

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

2. Национальный стандарт Российской Федерации. Инжиниринг. Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября

2016 г. № 1907-ст. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc/)



1. Федеральный закон № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)». Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» от 26.10.2002 N 127-ФЗ (последняя редакция) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_39331/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_39331/)

2. Федеральный закон «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24.07.2007 N 209-ФЗ (последняя редакция) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_52144/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_52144/)

3. Федеральный закон «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» от 08.08.2001 N 129-ФЗ (последняя редакция) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_32881/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_32881/)

4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями, внесенными Федеральным законом от 29.07.2018 N 250-ФЗ <http://logos-pravo.ru/zakon-rf-o-zashchite-prav-potrebiteley-s-kommentariyami>

### **Основная литература**

1. Реинжиниринг бизнес-процессов: учебное пособие / А.О. Блинов, О.С. Рудакова, В.Я. Захаров, И.В. Захаров; ред. А.О. Блинова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 343 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01823-2; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117146>

2. Тельнов, Ю.Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами. Методология и технология: учебное пособие / Ю.Ф. Тельнов, И.Г. Федоров. – Москва: Юнити, 2015. – 207 с.: ил. – (Magister). – [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447146>

### **Дополнительная литература**

3. Мамонова, В.Г. Моделирование бизнес-процессов: учебное пособие / В.Г. Мамонова, Н.Д. Ганелина, Н.В. Мамонова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2016. – 43 с. – [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228975>

4. Липунцов, Ю.П. Прикладные программные продукты для экономистов: Основы информационного моделирования / Ю.П. Липунцов ; под науч. ред. М.И. Лугачева ; Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, Экономический факультет. – Москва : Проспект, 2014. – 252 с. : схем., табл., ил. – [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276553>

5. Иванов, О.Е. Архитектура предприятия : учебное пособие / О.Е. Иванов ; ред. П.Г. Павловская ; Поволжский государственный технологический университет. –

Йошкар-Ола : ПГТУ, 2015. – 140 с. : ил. – [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439203>

6. Гриценко, Ю.Б. Архитектура предприятия : учебное пособие / Ю.Б. Гриценко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2014. – 260 с. : схем., табл., ил. – [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480496>

7. Капулин, Д.В. Информационная структура предприятия : учебное пособие / Д.В. Капулин, А.С. Кузнецов, Е.Е. Носкова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Сибирский Федеральный университет. – Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2014. – 186 с. : схем., ил. – [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435685>

## **1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).**

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).

2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям (Приложение 2).

3. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

Данная программа охватывает широкий круг вопросов, связанных с бизнес-инжинирингом - новым видом управленческой деятельности, основанным на процессном подходе в выработке решений и проектировании бизнес-процессов для оптимизации архитектуры, повышения эффективности работы предприятия.

Изучение дисциплины рекомендуется начать с усвоения основных понятий дисциплины. Все практические занятия проходят в интерактивной форме, с использованием таких форм, как групповые дискуссии, анализ ситуаций.

Большое количество часов уделяется самостоятельной работе магистрантов. Она выполняется в разных формах в соответствии с заданиями. Для успешной самостоятельной работы магистрантам необходимо внимательно ознакомиться с представленными для изучения темами. После изучения материала необходимо попробовать применить знания на практике для их закрепления и приобретения навыков.

Контроль самостоятельной работы студента проводится через проверку заданий по представленным к изучению вопросам.

## **12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).**

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;
- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

***Планируемые уровни оценки компетенции:***

- ***пороговый*** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;
- ***продвинутый*** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;
- ***высокий*** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

**Разработчики:**

Профессор, д.э.н.  
должность, название кафедры



Е.С. Богомолова  
инициалы, фамилия

Руководитель программы

Профессор, д.э.н.  
должность, название кафедры



Е.С. Богомолова  
инициалы, фамилия