

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 28.06.2022 16:25:01  
Уникальный программный ключ:  
ca953a0120d891083f939673078ef1a989da41ba

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

**Институт гостиничного бизнеса и туризма**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

**43.04.02 «Туризм»**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

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

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**2022 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства» является изучение современных методов управления предприятиями сферы туризма и гостеприимства в условиях стремительного развития информационно-цифровых технологий и использования их в системе социально-экономических отношений во всех передовых и развитых странах мира, дальнейшего расширения границ глобальной экономики и мгновенной скорости распространения и обмена информацией. Все это создает качественно новые условия для организации и совершенствования бизнеса на предприятиях, в том числе и сферы туризма и гостеприимства, и требует системного подхода к вопросам управления профильных предприятий. Одним из способов добиться успеха является периодическое (регулярное) проведение оптимизации бизнес-процессов на основе системного анализа деятельности предприятия, инструментов и методов бизнес-инжиниринга с учетом состояния и особенностей внешней и внутренней среды.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ОПК-1	Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма	ОПК-1.1. Формирует технологическую концепцию туристского предприятия; ОПК-1.2. Управляет процессом внедрения технологических новаций в деятельность предприятий сферы туризма; ОПК-1.3. Способен организовать процесс внедрения программного обеспечения в сфере туризма.
ОПК-4	Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма	ОПК-4.1. Применяет технологии маркетинговых исследований в профессиональной деятельности; ОПК-4.2. Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма; ОПК-4.3. Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность предприятий сферы туризма, в том числе с использованием сети Интернет.
ПКО-2	Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма	ПКО-2.1. Проектирует объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и туристских новаций; ПКО-2.2. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере туризма как технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений;

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
		ПКО-2.3. Осуществляет планирование ресурсов проектов в сфере туризма, контроль процесса реализации проекта, своевременно выявляет отклонения в реализации бизнес-планов в сфере туризма и управляет деятельностью по их устранению.
ПКО-3	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма	ПКО-3.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; ПКО-3.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ПКО-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.
ПКР-1	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	ПКР-1.1. Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма; ПКР-1.2. Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода.

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства» относится к элективным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений студента блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-1	Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного	Нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
	обеспечения в сфере туризма		
ОПК-4	Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Инновационный менеджмент и предпринимательство в туризме</li> <li>• Бренд-менеджмент в индустрии туризма</li> <li>• Международный маркетинг в сфере туризма и гостеприимства</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
ПКО-2	Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация проектной деятельности</li> <li>• Научно-исследовательская работа</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Научно-исследовательская работа (К)</li> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
ПКО-3	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Формирование туристских кластеров России</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
ПКР-1	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Бизнес-планирование в профессиональной сфере</li> <li>• Курсовая работа "Бизнес-планирование в профессиональной сфере"</li> <li>• Экономика индустрии гостеприимства</li> <li>• Управление качеством услуг и обслуживания</li> <li>• Финансовый менеджмент</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства» составляет 3 зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		3
Контактная работа, ак.ч.	34	34
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	74	74
Контроль (зачет с оценкой), ак.ч.	-	-
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108
	зач.ед.	3

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 1. Основы управления процессами	Функциональный и процессный подход к управлению. Процессное управление организацией. Организация как совокупность процессов. Цели процесса. Классификация процессов. Описание процессов. Управленческие циклы. BPM (Business Process Management). Жизненный цикл управления процессами в BPM. Владелец процесса. Входы и выходы процесса. Бенчмаркинг. Эталонные и референтные модели. Эталонная 13-процессная модель процессов. Семь свойств процесса. Мониторинг и измерение процессов.	ЛК, ПЗ
Раздел 2. Технологии оптимизации бизнес-процессов	Моделирование деятельности организации. Моделирование процессов. Методологии, ориентированные на бизнес-процессы. Основные инструментальные системы для моделирования: IBM WebSphere Business Modeler (IBM); ARIS Business PERFORMANCE Edition (IDS Scheer AG); CA ERWin Process Modeler (CA) Hyperion Performance Scorecard (Oracle); ОРГ-Мастер Про (Бизнес Инжиниринг Групп). Классификация моделей организации. Описание бизнес-процессов. Методы анализа процессов и совершенствование процессов. Анализ рисков процесса. Контроллинг и мониторинг процессов. Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства.	ЛК, ПЗ

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

*Нормативные правовые акты:*

1. Федеральный закон РФ «Закон об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (последняя редакция) [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. N 1907-ст. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc/)

3. 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/)

4. 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/)

5. 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/)

6. 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. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов: учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/450550>

2. Моделирование процессов и систем: учебник и практикум для вузов / под редакцией Е. В. Стельмашонок. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04653-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/451012>

#### *Дополнительная литература:*

3. Бояркин, Г. Н. Моделирование бизнес-процессов: учебное пособие : [16+] / Г. Н. Бояркин, К. В. Кравченко ; Омский государственный технический университет. — Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. — 94 с. : ил., табл., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683189>

4. 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: Изд-во ТУСУР, 2018. — 260 с.: схем., табл., ил. — [Электронный ресурс]. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480496>

5. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы: монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт; под редакцией А. И. Громова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/450272>

6. Тельнов, Ю. Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами: методология и технология: учебное пособие / Ю. Ф. Тельнов, И. Г. Фёдоров. — Москва: Юнити-Дана, 2017. — 208 с.: ил. — (Magister). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682237>

#### *Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

- <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».

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства».

2. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины.

3. Методические рекомендации по обеспечению доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**


## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система\* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.



\* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

**РАЗРАБОТЧИКИ:**

<b>Профессор, д.э.н.</b> _____	 _____	<b>Е.С. Богомолова</b> _____
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
_____	_____	_____
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.
_____	_____	_____
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

<b>Зам. директора по УМР</b> _____	 _____	<b>Л.В. Куклина</b> _____
Наименование БУП	Подпись	Фамилия И.О.

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

<b>Профессор, д.э.н.</b> _____	 _____	<b>Е.С. Богомолова</b> _____
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.