

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

Институт гостиничного бизнеса и туризма

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

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

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 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.

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- Дать представление об оптимизации бизнес-процессов, как деятельности по совершенствованию архитектуры, управления и реорганизации функционирования предприятий в сфере туризма и гостеприимства, основанной на объективных показателях системного анализа деятельности, современных методах инжиниринга и реинжиниринга, обеспечивающих создание эффективной модели предприятия в целом или его части (внутреннего производства) на определенном этапе жизненного цикла.

- Показать методологические основы и составляющие оптимизации бизнес-процессов, опирающейся на системный и финансовый анализ деятельности предприятия, опыт, организацию и управление производством, структуру предприятия, моделирование его архитектуры и использования информационных технологий;

- Ознакомить с решением практических проблем предприятий сферы туризма и гостеприимства на основе оптимизации бизнес-процессов с использованием научных знаний, создания и использования моделей архитектуры предприятия, разработки и внедрения планов стратегического развития, проектной деятельности, различных методологий, программных средств и систем.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства» 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)
Общепрофессиональные компетенции ОПК			
1	Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма ОПК-1	<ul style="list-style-type: none"> • Современное информационно-технологическое обеспечение профессиональной сферы 	<ul style="list-style-type: none"> • Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации)
2	Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма ОПК-4	<ul style="list-style-type: none"> • Инновационный менеджмент и предпринимательство в туризме • Бренд-менеджмент в индустрии туризма • Международный маркетинг в сфере туризма и гостеприимства 	<ul style="list-style-type: none"> • Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации)
Профессиональные компетенции ПКО			
3	Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма ПКО-2	<ul style="list-style-type: none"> • Организация проектной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> • Трансграничное развитие в туризме • Научно-исследовательская работа • Преддипломная практика • Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации)

4	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма ПКО-3	<ul style="list-style-type: none"> • Формирование туристских кластеров России 	<ul style="list-style-type: none"> • Преддипломная практика • Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации)
Рекомендуемые профессиональные компетенции – ПКР			
5	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма ПКР-1	<ul style="list-style-type: none"> • Экономика индустрии гостеприимства • Управление качеством услуг и обслуживания 	<ul style="list-style-type: none"> • Формирование и управление территориальными рекреационными системами • Сохранение экологического равновесия туристских территорий • Финансовый менеджмент • Преддипломная практика • Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации)

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 разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма ОПК-4;
- способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма ПКО-2;
- способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма ПКО-3;
- способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма ПКР-1.

В результате изучения дисциплины слушатель магистратуры должен:

ЗНАТЬ:

- основы теории процессного подхода, моделирования, проектирования,

анализа и оптимизации бизнес-процессов;

- принципы построения сети бизнес-процессов, формирования регламентирующей документации;

- понятие и основы реинжиниринга;

- специфику и условия эффективного внедрения современных информационных технологий;

УМЕТЬ:

- проводить системный анализ деятельности предприятий с целью определения перечня проблем, описания архитектуры бизнес-системы и бизнес-процессов;

- разрабатывать предложения по перепроектированию архитектуры, внедрению новых концепций, технологий и программных средств;

- производить оптимизацию бизнес-процессов для улучшения организации управления и эффективности деятельности предприятия;

- применять инновационный реинжиниринг для предприятий сферы туризма и гостеприимства;

ВЛАДЕТЬ:

- навыками использования процессного подхода на предприятии, организации постоянного мониторинга и совершенствования бизнес-процессов.

- инструментами проектирования и оптимизации бизнес-процессов, нотациями описания бизнес-процессов;

- методами оценки и мониторинга эффективности управления бизнес-процессами предприятия;

- опытом использования инструментов современных информационных технологий для проектирования и оптимизации бизнес-процессов.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		3
Аудиторные занятия (всего)	36	36
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	18	18
В том числе в интерактивной форме	10	10

Самостоятельная работа (всего)	72	72
Контроль (зачет с оценкой)	-	-
Общая трудоемкость час	108	108
зач. ед.	3	3

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

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.

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); ОПГ-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.

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.	Трансграничное развитие в туризме	+	+

2.	Финансовый менеджмент	+	+
3.	Формирование и управление территориальными рекреационными системами	+	+
4.	Сохранение экологического равновесия туристских территорий	+	+
5.	Научно-исследовательская работа	+	+
6.	Преддипломная практика	+	+
7.	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации)	+	+

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СР	Всего
3 семестр 5 модуль					
1.	Раздел 1. Основы управления процессами.				
2.	Тема 1. Функциональный и процессный подход к управлению организацией.	2	2	8	12
3.	Тема 2. Процесс и его компоненты.	2	2	8	12
4.	Тема 3. Типовые бизнес-процессы и функции управления.	2	2	10	14
5.	Тема 4. Методики моделирования и описания бизнес-процессов.	2	2	10	14
6.	Раздел 2. Технологии оптимизации бизнес-процессов				
7.	Тема 5. Инструментальные системы для моделирования бизнеса.	4	4	10	18
8.	Тема 6. Управление информационными ресурсами при оптимизации бизнес-процессов.	2	2	10	14
9.	Тема 7. Методы анализа и оптимизации бизнес-процессов.	2	2	8	12
10.	Тема 8. Модели оптимизации бизнес-процессов в сфере туризма и гостеприимства.	2	2	8	12
11.	Всего	18	18	72	108

6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен

7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час.)
Раздел 1. Основы управления процессами.			
1.	1	Функциональный и процессный подход к управлению организацией.	2
2.	1	Процесс и его компоненты	2
3.	1	Типовые бизнес-процессы и функции управления.	2
4.	1	Методики моделирования и описания бизнес-процессов.	2
Раздел 2. Технологии оптимизации бизнес-процессов			
5.	2	Инструментальные системы для моделирования бизнеса	4
6.	2	Управление информационными ресурсами при оптимизации бизнес-процессов.	2
7.	2	Методы анализа и оптимизации бизнес-процессов.	2
8.	2	Модели оптимизации бизнес-процессов сфере туризма и гостеприимства.	2
	Всего		18

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория, оборудованная компьютером, мультимедийным проектором и проекционным экраном.

9. Информационное обеспечение дисциплины

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.)

а) <http://www.ntrlab.ru/method/iso15504/15504-1.html>

б) <http://www.sap.com>

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/

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/

3. Федеральный закон № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)». Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» от 26.10.2002 № 127-ФЗ (последняя редакция) 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/

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/

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. 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. 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>

1. 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>

2. 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>

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>

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 управлением процессами, их моделированием, описанием, анализом и оптимизацией, использованием современных инструментальных средств.

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