

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.05.2026 15:33:58
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

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

Высшая школа управления

(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)

2026 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства» входит в программу магистратуры «Бизнес-процессы в сфере туризма и гостеприимства» по направлению 43.04.02 «Туризм» и изучается в 3 семестре 2 курса. Дисциплину реализует Кафедра туризма и сервиса. Дисциплина состоит из 2 разделов и 9 тем и направлена на изучение основ теории процессного подхода, моделирования, проектирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов; принципов построения сети бизнес-процессов, формирования регламентирующей документации; понятия и основ реинжиниринга; специфики и условий эффективного внедрения современных информационных технологий.

Целью освоения 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.

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)
ПК-2	Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма	ПК-2.1 Проектирует объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и туристских новаций; ПК-2.2 Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере туризма как технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений; ПК-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;
ПК-3	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма	ПК-3.1 Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; ПК-3.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ПК-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов;
ПК-7	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции,	ПК-7.1 Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма;

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
	разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	ПК-7.2 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 части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования 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*
ПК-2	Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма	Научно -исследовательская работа; Организация проектной деятельности;	Преддипломная практика;
ПК-3	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма	Формирование и управление территориальными рекреационными системами; Международный маркетинг в сфере туризма и гостеприимства; Информационные базы данных;	Преддипломная практика;
ПК-7	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	Экономика индустрии гостеприимства; Management Of Service Quality; Финансовый менеджмент; Бизнес-планирование в профессиональной сфере; Формирование и управление территориальными рекреационными системами;	Преддипломная практика;

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

** - элективные дисциплины /практики

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 образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			3
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	34		34
Лекции (ЛК)	17		17
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17		17
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	56		56
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	18		18
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	108	108
	зач.ед.	3	3

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Основы управления процессами.	1.1	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).	ЛК, СЗ
		1.2	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, СЗ
Раздел 2	Технологии оптимизации бизнес-процессов.	2.1	Моделирование деятельности организации.	Моделирование процессов. Методологии, ориентированные на бизнес-процессы. Основные инструментальные системы для моделирования.	ЛК, СЗ
		2.2	Классификация моделей организации.	Организационно-правовые модели и формы объединений. Модели управления и структуры (модели координации).	ЛК, СЗ
		2.3	Описание бизнес-процессов.	Сущность и цели описания бизнес-процессов. Методы и инструменты описания. Пошаговый алгоритм создания описания.	ЛК, СЗ
		2.4	Методы анализа процессов и совершенствование процессов.	Методы качественного анализа. Количественные методы анализа. Современные технологии анализа процессов.	ЛК, СЗ
		2.5	Анализ рисков процесса.	Анализ видов и последствий отказов. Анализ отклонений от нормы. Картирование путей развития событий.	ЛК, СЗ
		2.6	Контроллинг и мониторинг процессов.	Различие понятий мониторинг и контроллинг. Инструментарий контроллинга. Этапы цикла контроллинга.	ЛК, СЗ
		2.7	Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства.	PMS, CRM и другие внутренние системы. Маркетинг, продажи и взаимодействие с гостем. Инновационные технологии.	ЛК, СЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские 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	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)

* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17914-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560175>

2. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05048-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511154>

Дополнительная литература:

1. 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>

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>

3. 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>

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>

5. 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>

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

<https://mega.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

- ЭБС «Знаниум» <https://znanium.ru/>

2. Базы данных и поисковые системы

- Sage <https://journals.sagepub.com/>

- Springer Nature Link <https://link.springer.com/>

- Wiley Journal Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>

- Научометрическая база данных Lens.org <https://www.lens.org>

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

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

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

РАЗРАБОТЧИК:

Профессор

Должность, БУП

Подпись

Бекетова Ольга

Николаевна

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Заведующий кафедрой

Должность БУП

Подпись

Константиности

Христофор

Александрович

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Профессор

Должность, БУП

Подпись

Богомоллова Елена

Сергеевна

Фамилия И.О.