

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГАОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ
ГОСТЕПРИИМСТВА
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

43.04.03 Гостиничное дело

Код и наименование направления подготовки/специальности

Руководитель гостиничного предприятия

Наименование направленности (профиля)

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2025

«Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства»

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

К.э.н., доцент, доцент кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства ИС Ключевская

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 5 от 16.12.2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

<u>1. Пояснительная записка</u>	4
<u>1.1. Цель и задачи дисциплины</u>	4
<u>1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций</u>	4
<u>1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы</u>	5
<u>2. Структура дисциплины</u>	6
<u>3. Содержание дисциплины</u>	6
<u>4. Образовательные технологии</u>	9
<u>5. Оценка планируемых результатов обучения</u>	10
<u>5.1 Система оценивания</u>	10
<u>5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине</u>	10
<u>5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине</u>	11
<u>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</u>	16
<u>6.1 Список источников и литературы</u>	16
<u>6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</u>	17
<u>6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы</u>	17
<u>7. Материально-техническое обеспечение дисциплины</u>	17
<u>8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</u>	18
<u>9. Методические материалы</u>	19
<u>9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий</u>	19
<u>9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ</u>	21
<u>9.3 Иные материалы</u>	23
<u>Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины</u>	24

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель освоения учебной дисциплины состоит в том, чтобы дать магистру знания о сущности и основном содержании процессов и систем в гостиничной деятельности, рассмотреть основные критерии моделирования оптимизации бизнес-процессов. Подготовить магистров к умению проектировать и анализировать процессы гостиничной деятельности, улучшать и повышать эффективность работы предприятия сферы гостеприимства

Задачи дисциплины:

- приобретение систематизированных знаний об управлении процесса бизнес-планирования;
- овладение практическими навыками бизнес-планирования, методами и способами разработки бизнес-плана;
- проведение проектного анализа при создании или развитии предприятия индустрии гостеприимства.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними	Знать: подходы оценки последствий принятых решений Уметь: оценивать возможные последствия принимаемых решений Владеть: навыком применения методов оценки принятых решений
	УК-1.2. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов	Знать: действующие правовые нормы Уметь: планировать реализацию задач в зоне своей ответственности Владеть: навыком принятия эффективных решений в зоне собственной ответственности
ПК-2 Способен организовать и реализовывать процесс управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ПК -2.3 Находит и оценивает новые рыночные возможности, формулирует бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного предприятия	Знать: основные подходы, методы и технологии научно прикладных исследований Уметь: применять научные подходы в профессиональной деятельности Владеть: навыком применения научных подходов в профессиональной деятельности

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства» относится к вариативной части, блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Формирование производственной концепции и внедрение технологичных инноваций в сферу гостеприимства», «Методология исследовательской деятельности и академическая культура», «Антикризисное управление гостиничной деятельностью»

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Формирование стратегии маркетинга программ сферы гостеприимства», «Антикризисное управление гостиничной деятельностью» «Организационно-управленческая практика».

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 114 академических часа.

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
3	Лекции	10
3	Семинары/лабораторные работы	20
Всего:		30

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часов.

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Характеристика основных видов бизнес-процессов	Программные продукты управления предприятием. Система терминов процессного подхода. Процессы подразделений (внутрифункциональные процессы). Сквозные (межфункциональные) процессы. Декомпозиция процессов. Процессная и функциональная системы управления. Сеть процессов организации. Особенности выделения процессов в организации и объединения их в одну сеть. Правила выделения процессов в организации. Классификация процессов. Размер и число процессов
2	Особенности бизнес-процессов на различных уровнях	Определение системы стандартизации бизнес-процессов. Структура процессов системы. Уровни развития системы стандартизации бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне
3	Факторы эффективности бизнес-	Разработка и внедрение системы стратегического управления и системы управления бизнес-

	процессов	процессами. Система стратегических целей и показателей, привязка к бизнес-процессам. Разработка и внедрение систем стратегического и процессного управления. Факторы, влияющие на эффективность бизнес-процессов: Мотивация. Руководство. Сотрудники. Коммуникации. Бюджет. Технологическая поддержка. Консультации. Факторы влияния: организационные, финансовые, административные, информационные
4	Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях	Показатели эффективности бизнес-процессов: процессность, неконтролируемость, ресурсоемкость. Реализуемость. Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности. Концепция «Управление эффективностью деятельности». Сбалансированная система показателей. Ключевые показатели эффективности. Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне
5	Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия	Классификация инструментов совершенствования. Основное назначение инструментов. Масштаб перемен. Потребности во времени и ресурсах. Источник импульсов к совершенствованию. Организационные методы Принципы и методы анализа и оптимизации бизнес-процессов. Оценка бизнес-процессов. Методы анализа бизнес-процессов. Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов. Анализ рисков бизнес-процессов
6	Разработка планов и программ развития гостиничного предприятия	Понятие о теоретико-методологических основах процесса управления программами предприятия. Понятия, методы, формы и технологий управления программами развития. Механизм совершенствования программ и координации программных мероприятий. Ресурсное обеспечение и оценка эффективности осуществления программ
7	Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков	Цели и задачи подготовки ТЭО. Процесс подготовки технико-экономического обоснования. Участники процесса подготовки ТЭО. Формат подготовки ТЭО. Структура технико-экономического обоснования. Сроки подготовки ТЭО. Методы идентификации и оценки рисков, перечень идентифицированных рисков (коммерческих, технико-технологических, экологических, институциональных, финансовых, социальных и иных), возможных к наступлению в инвестиционном и пост инвестиционном периодах проекта. Меры по снижению рисков.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1.	Характеристика основных видов бизнес-процессов	<i>Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа</i>	<i>Вводная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
2.	Особенности бизнес-процессов на различных уровнях	<i>Лекция 2. Семинар 2. Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция с использованием видеоматериалов Деловая игра Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
3.	Факторы эффективности бизнес-процессов	<i>Лекция 3. Семинар 3. Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция с использованием презентации Групповое обсуждение опорных вопросов Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
4.	Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях	<i>Лекция 4. Семинар 4. Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция с использованием презентации Развернутая беседа Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
5.	Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия	<i>Лекция 5. Семинар 5. Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция с использованием презентации Тренинг Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
6	Разработка планов и программ развития гостиничного предприятия	<i>Лекция 6. Семинар 6. Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция с использованием презентации Развернутая беседа Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
7	Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков	<i>Лекция 7. Семинар 7. Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция с использованием презентации Развернутая беседа Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- <i>опрос</i>	5 баллов	30 баллов
- <i>участие в дискуссии на семинаре</i>	5 баллов	10 баллов
- <i>контрольная работа (темы 1-3)</i>	10 баллов	10 баллов
- <i>контрольная работа (темы 4-7)</i>	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – <i>зачет с оценкой</i>		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ С	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетворительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлетворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Темы контрольной работы

1. Процессный подход. Классы процессов.
2. Процессный подход. Методы определения класса процесса.
3. Процессный подход. Стандарты в сфере услуг.
4. Заинтересованные стороны предприятия и способы их идентификации.
5. Потребитель – основная заинтересованная сторона. Методы определения требований потребителей.
6. Поставщики. Инструменты определения требований поставщиков. Методы оценки поставщиков.
7. Государство, общество, персонал предприятия сферы услуг. Методы идентификации

их требований.

8. Способы определения характеристик услуги как основного выхода процесса.

9. Характеристики процесса и методы их идентификации.

10. Методы выделения выходов и связей процесса.

11. Методы выделения входов процесса

Вопросы к зачету с оценкой

1. Сущность и понятие бизнес-процесса организации.

2. Сущность и понятие отраслевых бизнес-процессов. Основные отличия.

3. Сущность и понятие региональных (муниципальных, федеральных) бизнес-процессов. Основные отличия.

4. Характеристика основных элементов бизнес-процесса.

5. Основные этапы проектирования бизнес-процесса.

6. Процессный и функциональный подход к проектированию бизнес-процессов.

7. Последовательность моделирования бизнес-процессов.

8. Управляющие бизнес-процессы.

9. Поддерживающие бизнес-процессы

10. Основные отличия поддерживающих бизнес-процессов предприятия, отрасли, экономики.

11. Функциональные бизнес-процессы предприятия.

12. Особенности бизнес-процессов регионального (муниципального) уровня.

13. Особенности бизнес-процессов, протекающих в экономике.

14. Этап описания бизнес-процесса: составные части и последовательность действий.

15. Документирование бизнес-процесса: роль в проектировании бизнес-процессов.

16. Пути оптимизации бизнес-процессов.

17. Система показателей оценки бизнес-процессов предприятия.

18. Система показателей оценки бизнес-процессов отрасли.

19. Система показателей оценки бизнес-процессов экономики.

20. Планирование и программирование бизнес-процессов на различных уровнях (предприятие, отрасль, экономика).

21. Техничко-экономическое обоснование проектирования бизнес-процесса.

22. Экономические процессы организации.

23. Понятие и роль стратегического управления в формировании процессного подхода к управлению.

24. Социальные бизнес-процессы организации.

25. Человеческий фактор в формировании бизнес-процессов организации.

26. Понятие и виды рисков в формировании процессов организации.

27. Процессный подход и сеть процессов организации.

28. Требования, определяющие бизнес-процесс организации.

29. Основные процессы предприятий, описание, характеристика.

30. Вспомогательные процессы предприятия, описание, характеристика.

31. Понятие и сущность организации производства. 31. Законы и закономерности производственных систем.

32. Основные принципы организации производства, их классификация, характеристика.

33. Характеристика современных производственных структур, предприятий.

34. Характеристика производственного процесса.

35. Основные элементы системы качества, понятие, краткая характеристика.

36. Основные принципы менеджмента качества.

37. Бизнес-процесс - сбыт продукции (услуг), характеристика, основные положения.

38. Управление бизнес-процессами.

39. Существующие методики описания бизнес-процессов.

40. Значимость бизнес-моделирования для современных предприятий

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Основная учебная литература:

1. Антикризисное бизнес-регулирование [Электронный ресурс]: монография / под ред. А. Н. Ряховской. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 304
<https://new.znaniium.com/catalog/product/102077>

2. Развитие бизнес-процессов в условиях модернизации региональной экономики [Электронный ресурс]: монография / С. В. Фролко [и др.]; под ред. Е. И. Молокова. - 2-е изд. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 274 с

Дополнительная учебная литература:

1. А.-В. Шеер. ARIS – моделирование бизнес- процессов. / А.-В. Шеер. – М. 22

: Вильямс, 2009. – 224 с.

2. Варфоломеев В. И. Алгоритмическое моделирование элементов экономических систем : Практикум : учеб. пособие. – 2-е изд., доп и перераб. / под ред. С. В. Назарова. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 264 с.

3. Емельянов А. А. Имитационное моделирование экономических процессов : учебник / Е. А.

4. Калянов Г. Н. Моделирование, анализ, реорганизация и автоматизация бизнес-процессов : учеб. пособие / Г. Н. Калянов. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 240 с.

5. Цаприлов Д. Построение системы процессного управления как элемента системы менеджмента качества / Д. Цаприлов, А. Чудаев // Стандарты и качество.

- 2012. - №6. – С.38-43 Костров А. В. Уроки информационного менеджмента.

Практикум : учеб. пособие / А. В. Костров, Д. В. Александров. М. : Финансы и статистика, 2005. – 304 с.

6. Леоненков А. В. Объектно-ориентированный анализ и проектирование с использованием UML и IBM Rational Rose : учеб. пособие / А. В. Леоненков. – М. : Интернет университет информационных технологий ; БИНОМ. Лаборатория знаний, 2006. – 320 с.

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со

специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Тема 1. Характеристика основных видов бизнес- процессов

Вопросы для обсуждения:

- Программные продукты управления предприятием.
- Процессы подразделений (внутрифункциональные процессы).
- .Особенности выделения процессов в организации и объединения их в одну сеть.
- Правила выделения процессов в организации.

Список литературы:

1. Антикризисное бизнес-регулирование [Электронный ресурс]: монография / под ред. А. Н. Ряховской. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 304

<https://new.znaniium.com/catalog/product/102077>

2. Развитие бизнес-процессов в условиях модернизации региональной экономики [Электронный ресурс]: монография / С. В. Фролко [и др.]; под ред. Е. И. Молокова. - 2-е изд. - Саратов:

Вузовское образование, 2019. - 274 с

Тема 2 Особенности бизнес-процессов на различных уровнях

Вопросы для обсуждения:

- Определение системы стандартизации бизнес-процессов.
- Уровни развития системы стандартизации бизнес-процессов.
- Особенности бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне

Список литературы:

1. Антикризисное бизнес-регулирование [Электронный ресурс]: монография / под ред. А. Н. Ряховской. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 304
<https://new.znaniium.com/catalog/product/102077>
2. Развитие бизнес-процессов в условиях модернизации региональной экономики [Электронный ресурс]: монография / С. В. Фролко [и др.]; под ред. Е. И. Молокова. - 2-е изд. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 274 с

Тема 3. Факторы эффективности бизнес-процессов

Вопросы для обсуждения:

- Разработка и внедрение системы стратегического управления и системы управления бизнес-процессами.
- Система стратегических целей и показателей, привязка к бизнес-процессам.
- Разработка и внедрение систем стратегического и процессного управления.
- Факторы, влияющие на эффективность бизнес-процессов

Список литературы:

1. Антикризисное бизнес-регулирование [Электронный ресурс]: монография / под ред. А. Н. Ряховской. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 304
<https://new.znaniium.com/catalog/product/102077>
2. Развитие бизнес-процессов в условиях модернизации региональной экономики [Электронный ресурс]: монография / С. В. Фролко [и др.]; под ред. Е. И. Молокова. - 2-е изд. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 274 с

Тема 4 Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях

Вопросы для обсуждения:

- Показатели эффективности бизнес-процессов
- Концепция «Управление эффективностью деятельности
- Ключевые показатели эффективности. Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях

Список литературы:

1. Антикризисное бизнес-регулирование [Электронный ресурс]: монография / под ред. А. Н. Ряховской. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 304
<https://new.znaniium.com/catalog/product/102077>
2. Развитие бизнес-процессов в условиях модернизации региональной экономики [Электронный ресурс]: монография / С. В. Фролко [и др.]; под ред. Е. И. Молокова. - 2-е изд. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 274 с

Тема 5. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия

Вопросы для обсуждения:

- Классификация инструментов совершенствования
- Принципы и методы анализа и оптимизации бизнес-процессов.

- Оценка бизнес-процессов.
 - Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов.
- Список литературы:

Тема 6 Разработка планов и программ развития туристского и гостиничного предприятия

Вопросы для обсуждения:

- Разработка концепции социально-экономического развития региона.
- Виды федеральных и региональных программ.
- Механизм совершенствования программ и координации программных мероприятий.
- Ресурсное обеспечение и оценка эффективности осуществления программ-
- План маркетинга.

Список литературы:

1. Антикризисное бизнес-регулирование [Электронный ресурс]: монография / под ред. А. Н. Ряховской. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 304
<https://new.znaniium.com/catalog/product/102077>
2. Развитие бизнес-процессов в условиях модернизации региональной экономики [Электронный ресурс]: монография / С. В. Фролко [и др.]; под ред. Е. И. Молокова. - 2-е изд. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 274 с

Тема 7. Техничко-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков

Вопросы для обсуждения:

- Цели и задачи подготовки ТЭО.
- Участники процесса подготовки ТЭО. Формат подготовки ТЭО.
- Структура технико-экономического обоснования.
- Методы идентификации и оценки рисков, перечень идентифицированных рисков

Список литературы:

1. Антикризисное бизнес-регулирование [Электронный ресурс]: монография / под ред. А. Н. Ряховской. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 304
<https://new.znaniium.com/catalog/product/102077>
2. Развитие бизнес-процессов в условиях модернизации региональной экономики [Электронный ресурс]: монография / С. В. Фролко [и др.]; под ред. Е. И. Молокова. - 2-е изд. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 274 с

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение,

основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: – актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
2. Степень раскрытия сущности проблемы: – соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;
 - 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.
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.).
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 доклада;
 - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:
 - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
 - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
 - литературный стиль.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
 - обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
 - автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
 - обучающийся анализирует материал;
 - контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
 - обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
 - контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
 - автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.
- Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил,

предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

9.3 Другие материалы

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения учебной дисциплины состоит в том, чтобы дать магистру знания о сущности и основном содержании процессов и систем в гостиничной деятельности, рассмотреть основные критерии моделирования оптимизации бизнес-процессов. Подготовить магистров к умению проектировать и анализировать процессы гостиничной деятельности, улучшать и повышать эффективность работы предприятия сферы гостеприимства

Задачи дисциплины:

- приобретение систематизированных знаний об управлении процесса бизнес-планирования;
- овладение практическими навыками бизнес-планирования, методами и способами разработки бизнес-плана;
- проведение проектного анализа при создании или развитии предприятия индустрии гостеприимства.

В результате освоения дисциплины *обучающийся* должен:

Знать основные подходы к планированию и применению научно-практических подходов в профессиональной деятельности.

Уметь применять научные подходы в профессиональной деятельности.

Владеть навыками определения трендов в индустрии туризма.