



УТВЕРЖДЕНО:
**Учёным советом Высшей школы туризма
и гостеприимства**

Протокол № 3 от «23» октября 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.9 «ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ»

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –

программы *магистратуры*

по направлению подготовки: *43.04.02 Туризм*

направленность (профиль): *Экономика впечатлений
в экскурсионной индустрии*

Квалификация: *магистр*
Год начала подготовки: *2021*

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
доцент	к.э.н., доцент Ухина Татьяна Викторовна

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
профессор	д-р геогр.н., доц. Афанасьев Олег Евгеньевич



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля) Б1.О.9 «Оптимизация бизнес-процессов предприятий туристской индустрии»

Дисциплина относится к первому блоку обязательной части программы магистратуры направления подготовки 43.04.02 Туризм, направленности (профиля) «Экономика впечатлений в экскурсионной индустрии».

Изучение дисциплины базируется на комплексе знаний об основах риск-менеджмента, бизнес-процессах на производствах, полученных в ходе обучения на бакалавриате.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника, которыми он должен обладать:

- ОПК-5 – способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений, в части индикаторов достижения компетенции ОПК-5.1 (применяет технологии и методы стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма), ОПК-5.2 (обеспечивает обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма), и ОПК-5.3 (оценивает эффективность управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью);
- ПКО-3 – способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма, в части индикаторов достижения компетенции ПКО-3.1 (обосновывает планы и проекты по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы туризма), и ПКО-3.2 (разрабатывает программы изменений на предприятиях сферы туризма, преодолевать сопротивление их внедрению).

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с оптимизацией управляющих, операционных и поддерживающих бизнес-процессов, функционирующих в туристско-экскурсионных организациях в сфере экономики впечатлений. Содержит два тематических модуля: 1) «Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях экономики впечатлений» охватывает круг вопросов, связанных с характеристикой основных видов бизнес-процессов (управляющих, операционных, поддерживающих), возникающих в процессе деятельности организации, характерных для предприятий и организаций, формирующих современную сферу экономики впечатлений, выявлением особенностей данных бизнес-процессов и факторов, определяющих их эффективность, а также характеристикой основных параметров оценки рисков в бизнес-процессах различного уровня на туристско-экскурсионных предприятиях; 2) «Практика управления бизнес-процессами на предприятиях сферы экономики впечатлений» предполагает овладение навыками поиска путей оптимизации бизнес-процессов, в т.ч. при разработке различных функциональных стратегий, планов и программ развития на уровне предприятия, прогнозирования рисков и угроз для туристско-экскурсионных предприятий, а также оценки организационных изменений бизнес-процессов в них в аспекте формирования глобальной экономики (индустрии) впечатлений.

Программой дисциплины предусмотрено использование активных и интерактивных форм обучения: проблемные лекции, лекции-дискуссии, заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, деловые игры, разборы конкретных ситуаций, а также самостоятельная работа обучающихся.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 4 зачётных единицы, 144 ч., занятия лекционного типа – 8 ч., занятия семинарского типа – 6 ч., самостоятельная работа



та обучающихся – 124 ч., 4 ч. консультаций, 2 ч. промежуточная аттестация в форме зачёта с оценкой (4 семестр). Преподавание дисциплины ведётся на 2 курсе, в 3 и 4 семестрах.

Предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме защиты индивидуальной контрольной работы и защиты индивидуального проекта, промежуточная аттестация в форме зачёта с оценкой (4 семестр).

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ОПК-5	способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений
1.1	ОПК-5.1	применяет технологии и методы стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма
1.2	ОПК-5.2	обеспечивает обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма
1.3	ОПК-5.3	оценивает эффективность управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью
2	ПКО-3	способность применять методы анализа, поиска и принятия решений в деятельности предприятий экскурсионной индустрии
2.1	ПКО-3.1	обосновывает планы и проекты по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы туризма
2.2	ПКО-3.2	разрабатывает программы изменений на предприятиях сферы туризма, преодолевать сопротивление их внедрению

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов предприятий туристской индустрии» относится к первому блоку обязательной части программы магистратуры направления подготовки 43.04.02 Туризм, направленности (профиля) «Экономика впечатлений в экскурсионной индустрии».

Изучение дисциплины базируется на знании концептуальных основ и методологических аспектов управления бизнес-процессами, полученных в рамках программы бакалавриата. Формирование компетенций начинается при изучении дисциплин «Стратегическое и программно-целевое управление туризмом», «Технологии проектирования и управления проектами в туризме»; заканчивается ГИА.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем в исследовательской работе обучающихся при подготовке к ГИА.



4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц / 144 акад. часов (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	20	4	16
	в том числе:			
1.1	Занятия лекционного типа	8	2	6
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6	–	6
	<i>Практическая подготовка</i>	–	–	–
	<i>Семинары</i>	2	–	2
	<i>Лабораторные работы</i>	–	–	–
	<i>Практические занятия</i>	4	–	4
1.3	Консультации	4	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации	2 зачет с оценкой	–	2 зачет с оценкой
2	Самостоятельная работа обучающихся	124	32	92
3	Общая трудоемкость	144	36	108
	час	4	1	3
	з.е.			



5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся	
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации			
акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения		
Семестр 1													
1. Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях сервисной экономики	1.1. Характеристика основных видов бизнес-процессов (управляющих, операционных, поддерживающих)	2	Проблемная лекция							2	групповая	32	Подготовка докладов на основе самостоятельной работы с источниками информации
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1	ЗСТ -1: Характеристика основных видов бизнес-процессов (управляющих, операционных, поддерживающих) (Критерии оценивания: подготовка докладов) – max 10 баллов											
	Семестр 2												
	1.2. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях	1	Лекция-дискуссия	1	Case-study							16	Подготовка к решению case-study
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2	ЗСТ-2: Особенности бизнес-процессов на различных уровнях (Критерии оценивания: решение Case-study) – max 10 баллов											
	1.3. Факторы эффективности бизнес-процессов	1	Лекция-дискуссия	1	Деловая игра							16	Подготовка к участию в деловой игре
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3	ЗСТ-3: Факторы эффективности бизнес-процессов (Критерии оценивания: участие в деловой игре) max 10 баллов											
	1.4. Параметры оценки бизнес-процессов туристско-экскурсионных предприятий	1	Проблемная лекция	1	Case-study							14	Подготовка к решению case-study
2. Практика управления бизнес-процессами на	2.1. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия	1	Лекция-дискуссия			2	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентацией					16	Подготовка к решению case-study. Подготовка докладов и презентаций к семинару



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся	
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации			
		акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения
предприятиях сферы экономики услуг							циями						
	2.2. Пути оптимизации бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне)	1	Лекция-дискуссия									14	Подготовка к решению case-study
	2.3. Разработка планов и программ развития предприятия. Техничко-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков	1	Проблемная лекция	1	Практическая работа (разработка интеллект-карты)							16	Выполнение домашнего задания. Подготовка к зачету с оценкой
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4	ЗСТ-4: Параметры оценки бизнес-процессов туристско-экскурсионных предприятий (Критерии оценивания: решение Case-study) – max 10 баллов; ЗСТ-5: Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия (Критерии оценивания: семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями) – max 10 баллов; ЗСТ-6: Разработка планов и программ развития предприятия. Техничко-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков (Критерии оценивания: выполнение практической работы в виде разработки интеллект-карты) – max 15 баллов Σ = 35 баллов											
	Консультация									2	групповая		
	Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)									2	индивидуальная		



6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	<p>1. Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях сервисной экономики</p> <p>1.1. Характеристика основных видов бизнес-процессов (управляющих, операционных, поддерживающих)</p> <p>1.2. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях</p> <p>1.3. Факторы эффективности бизнес-процессов</p> <p>1.4. Параметры оценки бизнес-процессов туристско-экскурсионных предприятий</p> <p>78 ак.час.</p>	<p>1. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин; Институт экономики и финансов "Синергия". - М.: ИНФРА-М, 2014. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=82700</p> <p>2. Методы количественного анализа в бизнесе: Учебник / О.А. Косоруков; Институт экономики и финансов "Синергия". - М.: ИНФРА-М, 2015. -ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=90471</p> <p>3. Моделируем и анализируем бизнес-процессы: навигатор для архитекторов бизнес-процессов: Уч пос.../ В.В.Кондратьев; Под ред. В.В.Кондратьева. - М.: ИНФРА-М, 2014. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=464693</p>
2	<p>2. Практика управления бизнес-процессами на предприятиях сферы экономики услуг</p> <p>2.1. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия</p> <p>2.2. Пути оптимизации бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне)</p> <p>2.3. Разработка планов и программ развития предприятия. Техничко-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков</p> <p>46 ак.час.</p>	<p>1. Моделируем и анализируем бизнес-процессы: навигатор для архитекторов бизнес-процессов: Уч пос.../ В.В.Кондратьев; Под ред. В.В.Кондратьева. - М.: ИНФРА-М, 2014. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=464693</p> <p>2. Стратегический контроллинг: Учебное пособие / В.Б. Ивашкевич. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2013. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=374731</p> <p>3. Антикризисное бизнес-регулирование: Монография / В.М.Распопов, Е.В.Арсенова и др.; Под ред. проф. А.Н. Ряховской; Финансовый университет при Правительстве РФ. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=329063</p>



7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции и ее содержание	Индикаторы освоения компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или её части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК-5.1. Применяет технологии и методы стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма	1. Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях сервисной экономики	о возможных отклонениях, возникающих в бизнес-процессах в сфере сервиса, туристско-экскурсионной работы и туристской индустрии, методы стратегического анализа деятельности предприятий	принимать управленческие решения по устранению нестандартных ситуаций в сфере туристско-экскурсионной работы, использовать технологии стратегического анализа	навыками выявления нестандартных ситуаций, возникающих в бизнес-процессах в сфере туристско-экскурсионной работы и туристской индустрии, применения технологий и методов стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма
2		ОПК-5.2. Обеспечивает обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма	2. Практика управления бизнес-процессами на предприятиях сферы экономики услуг	пути оптимизации бизнес-процессов предприятия, стили, методы, формы, приемы и стратегии управления предприятием сферы туризма	использовать стили руководства в управлении предприятием, определять, внедрять и использовать экономические стратегии и приоритетные направления деятельности предприятий сферы туризма	приемами искусства управления предприятием сферы туризма, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма
3		ОПК-5.3. Оценивает эффективность управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью	1. Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях экономики впечатлений	факторы эффективности бизнес-процессов в части приемов и методов работы с персоналом, методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии	применять приемы и методы работы с персоналом, различные методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристско-экскурсионной индустрии	навыками использования полученных знаний и умений в практической деятельности при проектировании соответствующих управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью



№ п/п	Индекс компетенции и ее содержание	Индикаторы освоения компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
4	ПКО-3. Способность применять методы анализа, поиска и принятия решений в деятельности предприятий экскурсионной индустрии	ПКО-3.1. Обосновывает планы и проекты по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы туризма	2. Практика управления бизнес-процессами на предприятиях сферы экономики впечатлений	особенности и технологии разработки планов и программ развития предприятия, приемы технико-экономического обоснования проектирования бизнес-процессов и оценки рисков, концептуальные основы реформирования и реструктуризации деятельности туристско-экскурсионного предприятия	применять технологии разработки планов и программ развития предприятия, приемы технико-экономического обоснования путей реформирования и реструктуризации деятельности предприятия, проектирования бизнес-процессов, оценивать риски туристско-экскурсионного предприятия	навыками использования полученных знаний и умений в практической деятельности при проектировании соответствующих бизнес-процессов туристско-экскурсионного предприятия в направлении его реформирования и реструктуризации, определения приоритетных направлений развития
5		ПКО-3.2. Разрабатывает программы изменений на предприятиях сферы туризма, преодолевать сопротивление их внедрению	1. Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях экономики впечатлений	особенности бизнес-процессов туристско-экскурсионных предприятий, методы анализа и поиска принятия управленческих решений	применять методы анализа принятия управленческих решений в деятельности предприятий туристско-экскурсионной индустрии, разрабатывать и внедрять программы изменений на предприятиях сферы туризма	приемами поиска и анализа принятия управленческих решений, навыками разработки программы изменений на предприятиях сферы туризма, преодоления сопротивления их внедрению

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знание возможных отклонений, возникающих в бизнес-процессах в сфере сервиса, туристско-экскурсионной работы и туристской индустрии, методов стратегического анализа деятельности предприятий.</p> <p>Умение принимать управленческие решения по устранению нестандартных ситуаций в сфере туристско-экскурсионной работы, использовать технологии стратегического анализа.</p> <p>Владение навыками выявления нестандартных ситуаций, возникающих в бизнес-процессах в сфере туристско-экскурсионной работы и туристской индустрии, применения технологий и методов стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма.</p>	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями (ЗСТ-1)	<p>Обучающийся демонстрирует знание возможных отклонений, возникающих в бизнес-процессах в сфере сервиса, туристско-экскурсионной работы и туристской индустрии, методов стратегического анализа деятельности предприятий.</p> <p>Демонстрирует умение принимать управленческие решения по устранению нестандартных ситуаций в сфере туристско-экскурсионной работы, использовать технологии стратегического анализа.</p> <p>Обучающийся демонстрирует владение практическими навыками выявления нестандартных ситуаций, возникающих в бизнес-процессах в сфере туристско-экскурсионной работы и индустрии туризма.</p>	Формирование навыков применения технологий и методов стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма



Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
стрии туризма		туристской индустрии, применения технологий и методов стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма	
Знание путей оптимизации бизнес-процессов предприятия, стилей, методов, форм, приемов и стратегий управления предприятием сферы туризма. Умение использовать стили руководства в управлении предприятием, определять, внедрять и использовать экономические стратегии и приоритетные направления деятельности предприятий сферы туризма. Владение приемами искусства управления предприятием сферы туризма, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями (ЗСТ-4, 5)	Обучающийся демонстрирует знание путей оптимизации бизнес-процессов предприятия, стилей, методов, форм, приемов и стратегий управления предприятием сферы туризма. Демонстрирует умение использовать стили руководства в управлении предприятием, определять, внедрять и использовать экономические стратегии и приоритетные направления деятельности предприятий сферы туризма. Обучающийся демонстрирует владение приемами искусства управления предприятием сферы туризма, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма	Закрепление способности обосновывать, разрабатывать и внедрять экономические стратегии и определять приоритетные направления деятельности предприятий сферы туризма
Знание факторов эффективности бизнес-процессов в части приемов и методов работы с персоналом, методик оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии. Умение применять приемы и методы работы с персоналом, различные методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристско-экскурсионной индустрии. Владение навыками использования полученных знаний и умений в практической деятельности при проектировании соответствующих управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью	занятие семинарского типа (ЗСТ-3)	Обучающийся демонстрирует знание факторов эффективности бизнес-процессов в части приемов и методов работы с персоналом, методик оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии. Демонстрирует умение применять приемы и методы работы с персоналом, различные методики оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристско-экскурсионной индустрии. Обучающийся демонстрирует владение навыками использования полученных знаний и умений в практической деятельности при проектировании соответствующих управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью	Формирование навыков оценки эффективности управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью
Знание особенностей и технологий разработки планов и программ развития предприятия, приемов технико-экономического обоснования проектирования бизнес-процессов и оценки рисков, концептуальных основ реформирования и реструктуризации деятельности туристско-экскурсионного предприятия. Умение применять технологии разработки планов и программ развития предприятия, приемы технико-экономического обоснования	занятие семинарского типа (ЗСТ-6)	Обучающийся демонстрирует знание особенностей и технологий разработки планов и программ развития предприятия, приемов технико-экономического обоснования проектирования бизнес-процессов и оценки рисков, концептуальных основ реформирования и реструктуризации деятельности туристско-экскурсионного предприятия. Демонстрирует умение применять технологии разработки	Формирование навыков обоснования планов и проектов по реформированию и реструктуризации деятельности



Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>вания путей реформирования и реструктуризации деятельности предприятия, проектирования бизнес-процессов, оценивать риски туристско-экскурсионного предприятия.</p> <p>Владение навыками использования полученных знаний и умений в практической деятельности при проектировании соответствующих бизнес-процессов туристско-экскурсионного предприятия в направлении его реформирования и реструктуризации, определения приоритетных направлений развития</p>		<p>планов и программ развития предприятия, приемы технико-экономического обоснования путей реформирования и реструктуризации деятельности предприятия, проектирования бизнес-процессов, оценивать риски туристско-экскурсионного предприятия.</p> <p>Обучающийся демонстрирует владение навыками использования полученных знаний и умений в практической деятельности при проектировании соответствующих бизнес-процессов туристско-экскурсионного предприятия в направлении его реформирования и реструктуризации, определения приоритетных направлений развития</p>	<p>предприятий сферы туризма</p>
<p>Знание особенностей бизнес-процессов туристско-экскурсионных предприятий, методов анализа и поиска принятия управленческих решений.</p> <p>Умение применять методы анализа принятия управленческих решений в деятельности предприятий туристско-экскурсионной индустрии, разрабатывать и внедрять программы изменений на предприятиях сферы туризма.</p> <p>Владение приемами поиска и анализа принятия управленческих решений, навыками разработки программы изменений на предприятиях сферы туризма, преодоления сопротивления их внедрению</p>	<p>занятие семинарского типа (ЗСТ-2)</p>	<p>Обучающийся демонстрирует знание особенностей бизнес-процессов туристско-экскурсионных предприятий, методов анализа и поиска принятия управленческих решений.</p> <p>Демонстрирует умение применять методы анализа принятия управленческих решений в деятельности предприятий туристско-экскурсионной индустрии, разрабатывать и внедрять программы изменений на предприятиях сферы туризма.</p> <p>Обучающийся демонстрирует владение приемами поиска и анализа принятия управленческих решений, навыками разработки программы изменений на предприятиях сферы туризма, преодоления сопротивления их внедрению</p>	<p>Закрепление способности разрабатывать программы изменений на предприятиях сферы туризма, преодолевать сопротивление их внедрению</p>



Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Контроль промежуточной успеваемости студентов по дисциплине строится на балльно-рейтинговой системе и заключается в суммировании баллов, полученных студентом по результатам текущего контроля и итоговой работы.

Результаты промежуточной аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" (форма промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен).

В соответствии с Положением «о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата и программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам» рейтинговая оценка студентов по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости, определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

Посещаемость – посещение занятий лекционного типа (за исключением поточных) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Как правило, в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

Занятия семинарского типа (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций и т.п.), в аудитории. Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на каждом занятии, в тоже время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях.

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:
 - 1 задание текущего контроля (0-10 баллов);
 - 2 задание текущего контроля (0-10 баллов);
 - 3 задание текущего контроля (0-10 баллов);
 - 4 задание текущего контроля (0-15 баллов).

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена-



на/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;

62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;

51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;

50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – семинар-заслушивание докладов с презентацией

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при презентации докладов

Критерии оценивания	баллы
Тема доклада раскрыта, сделаны нужные акценты, точно использован понятийный аппарат, корректно сформулирована цель и задачи доклада, освещена методология сбора, анализа и оценки информации, приведено не менее 4 аналоговых кейс-практик, обоснован вывод. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других обучающихся.	8-10
Тема доклада раскрыта частично, приведено не менее 3 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не полностью освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других обучающихся.	5-7
Тема доклада раскрыта частично, приведено не менее 2 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская пози-	2-4



ция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Использована не актуальная информация. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других обучающихся.	
Тема доклада не раскрыта, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал отсутствует. Использована устаревшая информация. Студент не смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других обучающихся.	0-2

Средство оценивания – кейсы (case-study)

Кейс – технология проблемно-ситуативного обучения с использованием ситуативных описаний, практических ситуаций. Кейс представляет собой описание конкретной реальной ситуации, подготовленное по определённому формату и предназначенное для обучения обучающихся анализу разных видов информации, ее обобщению, навыкам формулирования проблемы и выработки возможных вариантов ее решения в соответствии с установленными критериями. Кейсовая технология (метод) обучения – это обучение действием.

Составные части итоговой оценки за занятие с использованием технологии кейсов:

- 1) участие в дискуссии или презентации, измеренное уровнем активности обучающихся;
- 2) за подготовленные письменные работы, в т.ч. предварительные решения и итоговые обобщения;
- 3) за содержательную активность в дискуссии, обсуждении в малой группе, или публичной (устной) презентации.

Критерии оценивания работы по этапам занятия

<i>Наименование критерия</i>	<i>Максимальный балл</i>
Активность работы на занятии	2
Быстрота выполнения заданий	2
Краткость и чёткость изложения	2
Этика общения	2
Отбор информации	2
Штрафные баллы (нарушение правил выполнения кейса, некорректность поведения и т.д.)	-1...5
Итого:	10

Средство оценивания – деловая игра

Деловая игра, игровое проектирование – совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путём игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Игра как средство оценивания позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Составные части итоговой оценки за занятие с использованием технологии деловой игры:



- 1) оценки эффективности участников в игре;
- 2) эффективности сформулированного участниками решения;
- 3) качество межгруппового взаимодействия и личностные качества участников.

Критерии оценивания работы по этапам занятия

<i>Наименование критерия</i>	<i>Максимальный балл</i>
Reaction – реакция обучаемых	2
Learning – изменение установок, улучшение знаний и совершенствование навыков участников	2
Behavior – изменение поведения участников (профессионального поведения, общения как его элемента)	2
Results – изменения, которые произошли в связи с тем, что участники прошли обучение, освоенные компетенции и способности по их практическому применению	2
Общая эффективность участия в игре	2
Штрафные баллы (нарушение правил ведения игры, некорректность поведения и т.д.)	- 1...5
Итого:	10

Средство оценивания – практическая работа

Практическая работа – средство оценивания, заключающееся в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических и/или практических основ учебной дисциплины, освоения компетенций в виде приобретения умений и навыков, опыта деятельности.

Составные части итоговой оценки за занятие с использованием технологии практической работы:

- 1) полнота и качество выполнения задания согласно обозначенному алгоритму действий;
- 2) творческий подход при выполнении заданий практической работы;
- 3) широта и качество привлекаемых источников информации для выполнения задания.

Критерии оценивания работы

<i>Наименование критерия</i>	<i>Максимальный балл</i>
обучающийся выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок	15
обучающийся выполнил требования частично, допущены 2-3 недочета	12
обучающийся выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки	10
обучающийся выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов, неполное представление	7

результатов работы		
не полное, несвоевременное выполнение задания		4
Штрафные баллы (за несвоевременность сдачи выполненной работы, пропуск отчетного занятия и т.п.)		-1...5
Итого:		15

7.3. 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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1-2	1. Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях экономики впечатлений	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1 заслушивание и обсуждение докладов с презентациями. КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2 решение Case-study КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3 участие в деловой игре	Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время. Основным требованием к выполнению является полное и содержательное изложение мнения по материалу в устной форме и в виде представления презентации или разбора решения case-study. Участие в деловой игре предполагает вовлеченность обучающегося в дискуссии, выполнение роли в игре, качественную подготовку
3-4	2. Практика управления бизнес-процессами на предприятиях сферы экономики впечатлений	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4 решение Case-study; семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями; выполнение практической работы	Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время. Основным требованием к выполнению является полное и содержательное изложение мнения по материалу в устной форме и в виде представления презентации или разбора решения case-study. Выполнение практической работы предполагает четкое следование алгоритму действий для достижения планируемого результата, его представление в рекомендованной преподавателем форме.

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1

1. Занятие семинарского типа. Тема занятия: Характеристика основных видов бизнес-процессов (управляющих, операционных, поддерживающих). Вид занятия: *семинар* в форме заслушивания и обсуждения докладов с презентациями.

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2

2. Практическое занятие. Тема занятия: Особенности бизнес-процессов на различных уровнях. Вид занятия: *практическое занятие* в форме решения Case-study.



КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3

3. Занятие семинарского типа. Тема занятия: Факторы эффективности бизнес-процессов Вид занятия: *практическое занятие* в форме деловой игры.

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4

4. Практическое занятие. Тема занятия: Параметры оценки бизнес-процессов туристско-экскурсионных предприятий. Вид занятия: *практическое занятие* в форме решения Case-study.

5. Занятие семинарского типа. Тема занятия: Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия. Вид занятия: *семинар* в форме заслушивания и обсуждения докладов с презентациями.

6. Практическое занятие. Тема занятия: Разработка планов и программ развития предприятия. Вид занятия: *практическое занятие* в форме выполнения практической работы.

Задания для промежуточной аттестации по дисциплине

Тестовые задания – не предусмотрены.

Задания для оценки практических навыков и умений

Модуль 1

- 1.1. Сущность и понятие бизнес-процесса организации туристско-экскурсионного профиля
- 1.2. Нарисуйте принципиальную схему бизнес-процессов предприятия (по выбору студента)

Модуль 2.

- 2.1. Сущность и понятие отраслевых бизнес-процессов. Основные отличия.
- 2.2. Нарисуйте принципиальную схему бизнес-процессов туристско-экскурсионной отрасли (по выбору студента)

Модуль 3.

- 3.1. Сущность и понятие региональных (муниципальных, федеральных) бизнес-процессов в туристско-экскурсионной отрасли. Основные отличия.
- 3.2. Нарисуйте принципиальную схему туристско-экскурсионного бизнес-процесса федерального (регионального, муниципального) уровня (по выбору студента)

Модуль 4.

- 4.1. Характеристика основных элементов бизнес-процесса туристско-экскурсионного предприятия.
- 4.2. Представьте организационную схему бизнес-процесса предприятия, отрасли.

Модуль 5.

- 5.1. Основные этапы проектирования бизнес-процесса для туристско-экскурсионного предприятия
- 5.2. Представьте модель бизнес-процесса на этапе описания элементов.



Модуль 6.

- 6.1. Процессный и функциональный подход к проектированию бизнес-процессов туристско-экскурсионного предприятия
- 6.2. Представьте схему управленческого бизнес-процесса туристско-экскурсионного предприятия

Модуль 7.

- 7.1. Последовательность моделирования бизнес-процессов на туристско-экскурсионном предприятии
- 7.2. Представьте схему операционного бизнес-процесса предприятия (по выбору студента)

Модуль 8.

- 8.1. Управляющие бизнес-процессы на туристско-экскурсионном предприятии
- 8.2. Дайте сравнительную характеристику основных отличий управленческих бизнес-процессов предприятия, отрасли

Модуль 9.

- 9.1. Поддерживающие бизнес-процессы на туристско-экскурсионном предприятии
- 9.2. Дайте сравнительную характеристику основных отличий поддерживающих бизнес-процессов предприятия, отрасли, экономики

Модуль 10.

- 10.1. Функциональные бизнес-процессы туристско-экскурсионного предприятия
- 10.2. Приведите примеры функциональных бизнес-процессов экскурсионного предприятия, туристского информационного центра (на выбор)

Модуль 11.

- 11.1. Особенности бизнес-процессов регионального (муниципального) уровня
- 11.2. Приведите схему и примеры бизнес-процессов (основных, управленческих, поддерживающих) регионального (муниципального) уровня

Модуль 12.

- 12.1. Особенности бизнес-процессов, протекающих в экономике
- 12.2. Приведите схему взаимодействия бизнес-процессов в экономике

Модуль 13.

- 13.1. Этап описания туристско-экскурсионного бизнес-процесса: составные части и последовательность действий
- 13.2. Приведите пример этапа описания бизнес-процесса туристско-экскурсионного предприятия

Модуль 14.

- 14.1. Документирование бизнес-процесса: роль в проектировании бизнес-процессов
- 14.2. Приведите примеры и охарактеризуйте документационное сопровождение бизнес-процессов различных уровней (предприятие, отрасль, экономика)

Модуль 15.

- 15.1. Пути оптимизации бизнес-процессов на предприятии туристско-экскурсионной сферы
- 15.2. Приведите примеры оптимизации бизнес-процессов различных уровней (предприятие, отрасль, экономика)

Модуль 16.

- 16.1. Система показателей оценки бизнес-процессов туристско-экскурсионного предприятия
- 16.2. Приведите примеры системы показателей оценки бизнес-процессов предприятия (по 5 показателям для каждого вида бизнес-процесса)

Модуль 17.



17.1. Систем показателей оценки бизнес-процессов туристско-экскурсионной отрасли

17.2. Приведите примеры системы показателей оценки бизнес-процессов отрасли (по 5 показателей для каждого вида бизнес-процесса)

Модуль 18.

18.1. Систем показателей оценки бизнес-процессов экономики

18.2. Приведите примеры показателей оценки бизнес-процессов экономики (по 5 показателей для каждого вида бизнес-процесса)

Модуль 19.

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

19.2. Разберите федеральную целевую программу «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)» с точки зрения описания в ней бизнес-процессов.

Модуль 20.

20.1. Техничко-экономическое обоснование проектирования бизнес-процесса

20.2. Разберите федеральную целевую программу «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)» с точки зрения технико-экономического обоснования бизнес-процессов.

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся. Занятия семинарского типа по дисциплине реализуются в форме семинаров и практических занятий.

1) *Семинарское занятие* – это оценочное средство (далее ОС), которое заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, проблемного учебного задания, направленного на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины (модуля), приобретение навыков овладения методами работы с информационными источниками с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнение задания семинара обучающиеся производят в ходе работы в малых группах, представляют в устной форме с презентацией полученных результатов.

2) *Практическое занятие* – это оценочное средство (далее ОС), которое заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий по определённому алгоритму, направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины (модуля), приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы обучающиеся производят в письменном виде.

Тематика занятий семинарского типа

Раздел 1. Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях сервисной экономики



Занятие семинарского типа 1 (1 ак.час)

Вид практического занятия: конкретная ситуация (Case-study).

Тема и содержание занятия: **Особенности бизнес-процессов на различных уровнях**

Цель занятия: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки по предложенной теме.

Практические навыки: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки разработки решений, навыки выявления нестандартных ситуаций, возникающих в бизнес-процессах в туризме и туристско-экскурсионной индустрии.

Задание - описание ситуации: Компания находится перед необходимостью перехода на новый уровень результативности. Идет внедрение дистанционных систем управления. Меняются требования и подходы к персоналу. Нужна большая степень вовлеченности в деятельность компании, большая проактивность, чем есть в данный момент. Совет директоров заинтересован в получении проработанных и адекватных бизнесу идей от сотрудников через 2 месяца, чтобы можно было принятые проекты включить в процессы стратегического планирования и бюджетирования.

Компания — крупный холдинг, поставщик товаров для туризма и отдыха. Имеет филиалы и представительства по всей территории России. Реализуют товары через сеть партнеров, в которую входят более 1 тысячи магазинов.

С ростом бизнес стал теряться управляемость. Директора подразделений начали конфликтовать за общий ресурс. Это привело к усилению конкуренции и конфликтов внутри коллектива. Проекты, которые были запущены за последние два года, не принесли ожидаемых результатов. Причины назывались разные, неудачи приписывались другим подразделениям. В компании отсутствовало понятие «проекта», мотивация сотрудников к выдвиганию идей и участию в их реализации была низкой. Руководство холдинга приняло решение выработать подход к рассмотрению и одобрению новых инициатив, который бы помогал отбирать и реализовывать наиболее эффективные проекты.

Задание: Разработать возможные управленческие решения по устранению отклонений в бизнес-процессе

Решение: В качестве решения руководству было предложено: 1) определить приоритетные направления развития компании, 2) определить пути их реализации через проектную деятельность, 3) уточнить критерии отбора и требования к разработке проектов, 4) внедрить принципы реализации внутренних проектов.

Занятие семинарского типа 2 (1 ак.час)

Вид практического занятия: деловая игра.

Факторы эффективности бизнес-процессов

Тема и содержание занятия: **Факторы эффективности бизнес-процессов.**

Цель занятия: освоить навыки оценки эффективности принятых решений на региональном уровне, приобрести умения оценки эффективности качества управления бизнес-процессами.

Практические навыки: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки разработки решений, навыки оценки эффективности принятых решений в бизнес-процессах в туризме и туристско-экскурсионной индустрии.

Задание:

Компания «Тур-экстрим» с 2002 года работает на туристическом рынке города Череповца. В числе первых ее предложений были рыбалка в Кении, а также отдых в России



в стиле милитари – с катанием на БТР, полосой препятствий и полевой кухней. Но спустя несколько месяцев стало понятно, что экстрим-направление слишком дорого для череповецких туристов и себя не окупит. Постепенно компания начала уходить от экстрима и предлагать все больше стандартных туров: Турция, Египет, Кипр, Арабские Эмираты. Этим же занялся и второй офис «Тур-экстрима», открытый в Ярославле. Но турфирм в этих городах масса, и в большинстве своем предложения их одинаковы: все они продают одни и те же направления и виды туров.

Название компании тем временем все меньше отвечало изначальной задумке. Некоторых потенциальных клиентов это сбивало с толку: спрашивать в «Тур-экстриме» путевку в Анталию мало кому приходило в голову. Случалось, что клиенты, вместо того чтобы узнать о компании подробнее, шли напрямик к конкурентам. Однако сменить название в турфирме не решились, аргументируя это привычкой людей иметь дело со знакомой вывеской. Да и от идеи рано или поздно вернуться в направление развлечений и приключений «Тур-экстрим» пока не отказывается.

Сейчас, по словам исполнительного директора «Тур-экстрима» Марии Исайкиной, компания работает по принципу «делай то, что закажут». В неделю заключается около четырех-пяти контрактов в каждом из двух офисов. 25–30% заказов составляют заявки на семейный и корпоративный загородный отдых. Они же приносят примерно 60% дохода. Собственно экстрим обеспечивает всего 2–8% прибыли. В последнее время туристические компании отмечают большой спрос на отдых на юге России, поэтому существует возможность заняться еще и этим направлением. С другой стороны, есть риск окончательно потеряться в нишах и услугах. Но «Тур-экстрим» хочет при этом сохранить индивидуальность и развивать первоначально намеченное направление «развлечения и приключения». Имеет ли смысл развивать подобные услуги в регионе и как компания может формировать спрос на развлечения и приключения? Какую стратегию избрать региональной туристической фирме?

Источник: <http://www.e-executive.ru/>

Вопрос: Имеет ли смысл развивать подобные услуги в регионе и как компания может формировать спрос на развлечения и приключения? Какую стратегию избрать региональной туристической фирме?

Решение:

Анализируя данную ситуацию, были выявлены следующие проблемы в области маркетинга:

- ориентация на целевых потребителей оказалась ненаправленной;
- офисы работают не по целенаправленному направлению (тур-экстрим);
- нет спроса на предлагаемый экстремальный туризм;
- высокая степень конкуренции;
- несоответствие названия фирмы предлагаемым на сегодняшний день туристическим услугам;
- отказ руководства менять вывеску;
- не применяются методы мероприятия по формированию спроса и стимулированию сбыта;
- предприятие работает по принципу «делай то, что закажут»;
- риск окончательно потеряться в нишах и услугах;

Компания «Тур-экстрим» работает на туристическом рынке города Череповца с 2002 года и за этот период она столкнулась со множеством проблем, которые необходимо



срочно решать. Одними из наиболее важных проблем являются отсутствие спроса на предлагаемые услуги и высокая степень конкуренции.

Учитывая высокую степень конкуренции предприятию просто необходимо внедрять новые идеи, направления, услуги. Именно благодаря им, можно существенно завоевать данную рыночную нишу и стать лидером на рынке.

Также необходимо срочно менять менеджмент на данном предприятии, а то с такой политикой руководства можно просто обанкротиться и действительно потеряться в нише. Замечательно было бы руководству предприятия повысить свою квалификацию в области маркетинга. По данной ситуации видно, что они не компетентны в этом направлении.

Если предприятие несколько месяцев спустя создания предприятия поменяло свое направление, то именно в это время необходимо было поменять и вывеску предприятия, например на «Супертур» - это бы привлекло намного больше потребителей. Так как это не было сделано вовремя и не планируется делать, то предприятие просто-напросто потеряло и будет терять своих потенциальных потребителей, вводя их при этом в заблуждение.

Принцип «делай то, что закажут», приведет к тому, что предприятие действительно потеряется в нише и не будет конкурентоспособным.

Но прежде чем внедрять какие-либо мероприятия по формированию спроса и стимулированию сбыта предлагаемых услуг, предприятию необходимо в первую очередь провести маркетинговые исследования рынка, что позволит сделать определенные выводы и предложения по данной рыночной ситуации - может данное предприятие просто неправильно сориентировалось на потребителей, вот и все вышеперечисленные проблемы.

В целом, развивать туристические услуги на этом рынке можно, используя различные стратегии.

Разработка стратегии – программно-целевой подход к деятельности предприятия. Если стратегии нет, предприятие всегда будет плестись в хвосте у своих конкурентов. Если же стратегия выбрана, оно может идти собственным путем.

На сегодняшний день выделяют ряд стратегий, которыми может воспользоваться предприятие в зависимости от сочетания двух факторов (развития и обновления товара (услуги) и рынка):

Стратегия глубокого проникновения на рынок, применяется тогда, когда фирма работает с уже достаточно известным товаром на существующем рынке. Здесь проводится активная реклама, разные формы стимулирования сбыта и продажи, сервисные мероприятия и другие способы воздействия на потребителя. Предприятие может попытаться увеличить емкость рынка, за счет снижения цены.

Стратегия разработки товара рекомендуется, когда фирма, выступает на старом, достаточно насыщенном рынке, осуществляет модернизацию товара (услуги), ориентируясь на эффект морального старения товаров (услуг), имеющихся у потребителей, и возникшие у них желание заменить старый товар новым. Появление нового товара с высокими качественными характеристиками часто вызывает дополнительный рост спроса.

Стратегия развития рынка должна дать эффект за счет выявления новых сегментов рынка, где спрос на старый товар (услугу) был бы достаточен для реализации товаров (услуг) и получения запланированной прибыли.

Стратегия диверсификации – освоение новых услуг, новых рынков, и распространение предпринимательской деятельности на совершенно новые и не связанные с основными видами деятельности фирмы области.

Выбор стратегии зависит от ресурсов предприятия и готовности к риску. Если предприятие имеет большие ресурсы, но не желает испытывать риска, оно может использовать стратегию разработки товара. Если же ресурсов недостаточно, можно избрать стратегию развития рынка.

Занятие семинарского типа 3 (1 ак.час)

Вид практического занятия: конкретная ситуация - Case-study (с дискуссией, групповой работой).

Тема и содержание занятия: **Параметры оценки бизнес-процессов туристско-экскурсионных предприятий**

Цель занятия: закрепить и проверить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки по разработке параметров оценки бизнес-процессов.

Практические навыки: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки разработки решений, навыки принятия управленческих решений на основе толерантного восприятия окружающих, навыки использования полученных знаний и умений в практической деятельности при проектировании соответствующих бизнес-процессов, анализа и проектирования сервисной среды.

Case-задания:

Входные требования: для решения кейса обучающийся должен знать о возможных отклонениях, возникающих в бизнес-процессах в туризме и туристской индустрии

Цель – в результате решения кейса обучающийся должен уметь принимать управленческие решения по устранению нестандартных ситуаций и владеть навыками выявления нестандартных ситуаций.

Форма – индивидуальное решение

Кейс № 1 - Сравнение бизнес-процессов туроператора и турагента

Задание: Чем отличается работа туроператора от турагента? Какой вид деятельности предпочли бы Вы? Проведите дискуссию на эту тему.



Кейс № 2 – Оценка развития туристского комплекса Российской Федерации¹

¹ Данные приведены по состоянию на 2015 год.

Российская Федерация располагает огромным потенциалом для развития внутреннего и въездного туризма. В структуре туристского комплекса страны имеется 13079 коллективных средств размещения, 2368 музеев в 477 исторических городах, 590 театров, почти 99 тысяч памятников истории и культуры, 140 национальных парков и заповедников. В России в настоящее время действуют 103 музея-заповедника и 41 музей-усадьба, которые играют важнейшую роль в формировании привлекательного образа России за рубежом². Вместе с тем, положение России на международном туристском рынке далеко от лидирующего (в 2009 г. она заняла 59 место среди 133). Вклад сферы туризма в ВВП России в 2015 году составил 1,5% (6,7% с учетом сопутствующих отраслей).

На рис. 1 представлена динамика объема туристских услуг населению, которая показывает его увеличение за 2007-2015 гг более чем в 2 раза.

Задание: Сделайте вывод



Рисунок 1 – Динамика оказания туристских услуг за период 1999-2015 гг. Источник: <http://www.fedstat.ru/indicators/start.do>

Основными показателями, характеризующими развитие туристской отрасли, являются динамика и структура туристских поездок, общее количество туристов, въехавших, выехавших из страны или путешествующих внутри нее, выручка от реализации туристских услуг, число турфирм. Ниже представлена характеристика перечисленных показателей.

Таблица 1 – Темпы роста въезда иностранных граждан в Россию по целям поездок (%; базовый 2006 г.)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Всего	106,4	97,9	100,6	101,2	102,0	103,4	90,2	104,0	104,4
служебная	106,35	97,94	100,57	101,24	101,96	103,42	94,0	114,0	114,2
туризм	79,80	106,04	118,47	100,25	101,11	125,75	92,0	102,0	101,6
другие цели	121,32	90,77	83,36	102,01	90,96	103,71	107,9	102,3	102,3

Источник: Ростуризм, 2015.

Задание: Сделайте вывод

В табл. 2 представлена динамика выезда российских граждан за рубеж.

² Комплексная программа развития подготовки кадров для сферы туризма. – М.: РГУТИС, 2013.

Таблица 2 – Темпы роста выезда российских граждан за рубеж по целям поездок
(%, базовый 2006 г.)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Всего	111,41	119,26	116,66	101,85	117,98	106,78	94,0	115,0	111,0
служебная	116,32	90,82	103,15	99,28	92,39	90,98	66,0	104,0	107,0
туризм	125,75	116,26	103,48	114,27	120,83	120,76	84,3	132,0	115,0
другие цели	105,02	126,45	124,19	97,81	119,98	102,51	100,8	108,3	109,5

Источник: Ростуризм, 2015.

Задание: Сделайте вывод

Проанализируем изменение в количестве туристских организаций по и равномерность их распространения по территории РФ.

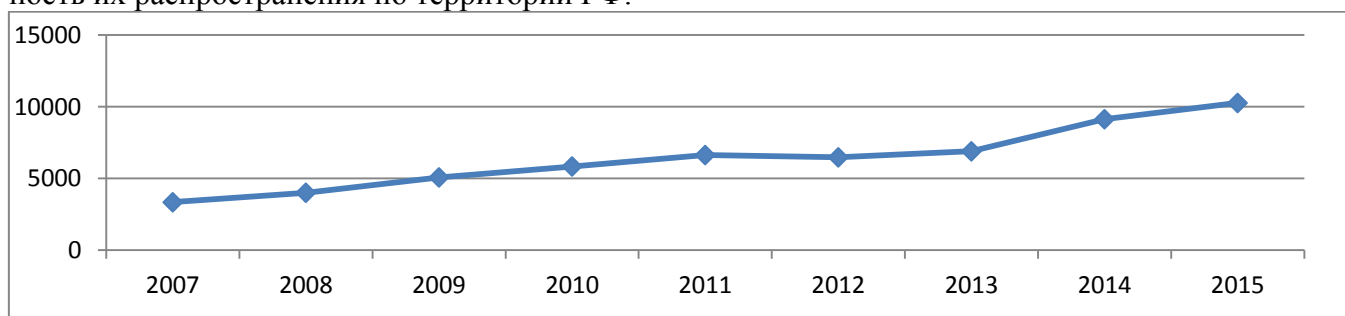


Рисунок 2 – Динамика изменения количества туристских организаций РФ, ед. за 2007-2015 гг.

Представленный график свидетельствует о последовательном увеличении количества туристских организаций (в среднем на 800 ед. в год), за исключением 2008 года, что связано с вытеснением крупными организациями средних.

Далее проведем анализ общей динамики показателей деятельности туристских фирм РФ (табл. 3)

Таблица 3 – Основные показатели деятельности туристских фирм

	2012	2013	Темп роста, %	2014	Темп роста, %	2015	Темп роста, %
Число туристских фирм на конец года, всего	6477	6897	106,5	9133	132,4	10266	112,4
в т.ч. туроператорская деятельность	928	906	97,6	1193	131,7	548	45,9
турагентская деятельность	4787	5238	109,4	6941	132,5	7787	112,2
Средняя численность работников (включая внешних совместителей и работников неспичечного состава), тыс. человек	42	40	95,2	48	120,0	-	-
Число реализованных населению турпакетов – всего, тысяч	4305	3666	85,2	4389	119,7	4427	100,9
из них гражданам России по территории России	1030	830	80,6	872	105,1	929	106,5
по территории зарубежных стран	3183	2772	87,1	3397	122,5	3326	97,9
Стоимость реализованных на-	117811	128243	108,9	169669	132,3	-	-



селению турпакетов – всего, млн. руб.							
из них гражданам России по территории России	17736	15558	87,7	18343	117,9	-	-
по территории зарубежных стран	98940	111642	112,8	149883	134,3	-	-
Обслужено туристов, всего, тыс. чел.	9767,4	11642,7	119,2	14738,9	126,6	16831,9	114,2
граждане России (отправлено)	7472,3	9542,1	127,7	12605	132,1	14495,9	115,0
граждане других стран (принято)	2295,1	2100,6	91,5	2133,9	101,6	2336	109,5

Задание: Сделайте вывод

Задание: Сделать выводы о развитии туризма в России по состоянию на 2016 год.

Раздел 2. Практика управления бизнес-процессами на предприятиях сферы экономики услуг

Занятие семинарского типа 4 (2 ак. часа)

Вид практического занятия: семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями.

Тема и содержание занятия: **Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия**

Прослушивание и обсуждение докладов с презентациями по проблематике «Недовольный клиент», организация и проведение дискуссии по выбору возможных решений.

Цель занятия: закрепить проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки по выбору решений по оптимизации бизнес-процессов на различных уровнях бизнес-процессов.

Практические навыки: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки разработки решений, навыки принятия управленческих решений на основе толерантного восприятия окружающих, навыки использования полученных знаний и умений в практической деятельности при проектировании соответствующих бизнес-процессов.

Задание:

Каждый из вас является менеджером по туризму туроператорской компании. Один из ключевых принципов ее работы: «Каждый клиент — желанный. Даже самый сложный — наш лучший гость, он имеет законное право на суперобслуживание».

В настоящее время в офисе находится несколько посетителей. Вы делаете презентацию турпакетов, имеющихся у компании для троих из присутствующих:

- семейной паре, которая демонстрирует готовность заключить договор и приобрести турпакет;
- руководителю турагентства — клиенту, который задает вам много вопросов, живо интересуясь всеми продуктами, чтобы подобрать наиболее эффективный пакет для своего турагентства.

В этот момент в офис заходит новый посетитель. Постояв некоторое время у входа, он начинает громко звать кого-либо из специалистов на помощь, открыто выражая свое недовольство тем, что его никто не встретил, не оказал должного внимания. Вы и другие менеджеры в это время заняты обслуживанием посетителей, начальник отдела вышла в аптеку — ей сегодня нездоровится.



Среди присутствующих новый посетитель увидел именно вас и обратился с требованием, чтобы вы немедленно ответили на ряд его вопросов. Он также заявляет, что хочет видеть начальника отдела или директора ТО — он будет жаловаться на плохое обслуживание. Остальные посетители начинают обращать внимание на нового клиента, который разговаривает громко и провоцирует конфликт.

Посетители, для которых вы проводили презентацию, просят вас не отвлекаться и закончить работу с ними — у них мало времени, они хотели бы сделать свой выбор.

Вашему вниманию представляется список действий, которые можно выполнить, чтобы разрядить напряжение в сложившейся ситуации. Вам необходимо оценить предложенные действия с точки зрения их важности для успешного разрешения ситуации. С этой целью нужно проранжировать действия — присвоить значение 1 самому важному действию, значение 2 — второму по важности и так далее, до наименее важного.

№ п/п	Действия	Ваше решение
1	Продолжить начатую вами презентацию	
2	Выслушать претензии нового посетителя	
3	Улыбнуться новому посетителю	
4	Извиниться за поведение раздраженного посетителя перед теми клиентами, для которых вы делаете презентацию	
5	Срочно разыскать начальника отдела	
6	Продемонстрировать доброжелательность и внимание к раздраженному посетителю	
7	Сохранять спокойствие и уравновешенность	
8	Попросить других клиентов не обращать внимания на раздраженного посетителя	
9	Попросить нового посетителя немного подождать	
10	Предложить новому посетителю воды или кофе	
11	Поприветствовать нового посетителя	
12	Быстро поинтересоваться у коллег, сможет ли кто-то из них уделить время новому посетителю, чтобы вы смогли продолжить презентацию для потенциальных клиентов	
13	Попытаться успокоить нового посетителя, попросить его не кричать на весь офис — тут находятся другие клиенты	
14	Обслужить нового посетителя прежде прочих	
15	Другие действия (укажите при необходимости)	

Темы докладов:

1. Система бизнес-процессов турагентской компании (на конкретном примере).
2. Система бизнес-процессов туроператорской компании (на конкретном примере).
3. Система бизнес-процессов управления туризмом на муниципальном (региональном) уровнях (на конкретном примере).
4. Система бизнес-процессов управления развитием туризма на федеральном уровне.
5. Бизнес-процессы туристской инфраструктуры.

Занятие семинарского типа 5 (1 ак.час)

Вид практического занятия: практическая работа.

Тема и содержание занятия: **Разработка планов и программ развития предприятия. Техничко-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и**



оценка рисков

Организация и проведение практической работы по разработке интеллект-карты.

Цель занятия: закрепить проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки по выбору решений по оптимизации бизнес-процессов на различных уровнях бизнес-процессов.

Практические навыки: проверить и закрепить знания, полученные на лекции и в процессе самостоятельного изучения, приобрести умения и навыки разработки решений, навыки принятия управленческих решений на основе толерантного восприятия окружающих, навыки использования полученных знаний и умений в практической деятельности при проектировании соответствующих бизнес-процессов, в том числе на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне).

Содержание задания

Вид проекта: практико-ориентированный

Назначение проекта: профессиональная подготовка магистра

Сущность проекта: научно-исследовательская, аналитическая и проектная деятельность студентов, направленная на формирование и закреплению навыков и умений разработки планов и программ развития регионального туристского комплекса, а также информационно-аналитическая деятельность студента, способствующая формированию навыков и умений сбора, обработки и анализа информации.

Проблема, требующая проектного решения: разработка плана (интеллект-карты) развития РТК по выбранному региону РФ.

Задачи проекта:

- разработать план (программу) развития РТК;
- провести оценку эффективности выбранных решений.

Для разработки плана (программы) развития РТК необходимо:

1. Поставить стратегические цели и выработать задачи по их достижению.
2. На основе выявленных недостатков и достоинств разработать стратегические направления развития РТК с учетом достижения поставленных целей.
3. По предложенным направлениям разработать мероприятия реализации стратегических решений (в динамике на 5 лет).
4. Разработать систему показателей оценки эффективности и результативности стратегического управления РТК в рамках предложенных стратегических решений.
5. Разработать систему мониторинга реализации предложенного плана.

Основные условия работы над проектом:

1. **Продолжительность проекта:** краткосрочный (самостоятельная работа студентов: СРС – 27 ч., практическое занятие – 2 ч).

2. **Характер контактов:** внутренние, среди студентов одной группы.

3. **Число участников:** группа студентов делится на малые группы по 2 человека (или выполняется индивидуально).

4. **Характер координации:** непосредственный, на основе содружества и выполнения преподавателем консультирующих функций.

5. **Методы творческого проектирования, доминирующие в проекте:** ассоциации, неологии, мозговой штурм.

Ожидаемые результаты проектирования: структура и состав специфических показателей и решений по заданию.

Этапы выполнения проекта:



1. Организационно-подготовительный этап (письменно каждой группе на предыдущем практическом занятии)
2. Технологический этап (самостоятельная работа студента)
3. Заключительный этап (практическое занятие)

Организационно-подготовительный этап (в письменном виде)

- Исходная информация о проекте:
 - сущность проекта и проблема, требующая проектного решения,
 - задачи проекта и основные условия работы над проектом и этапы его выполнения,
 - ход и ожидаемые результаты проектирования;
 - требования к оформлению проекта.
- Организация работы (общие вопросы):
 - формирование малых групп,
 - выбор ролей для презентации проекта (разработчик-докладчик, разработчик-оформитель, разработчик-демонстратор),
 - информация о разных способах работы и презентации проекта; возможности использования техники, нормативных документов, учебно-методической литературы.
- Организация работы малых групп:
 - выдача проектного задания;
 - обеспечение групп заданием для выполнения и требованиями к оформлению проекта;
 - обеспечение групп материалами, необходимыми для оформления и презентации проекта (электронные средства презентации).

Технологический этап

(первое практическое занятие, самостоятельная работа студента)

- Осуществление процесса проектирования
 - самостоятельное проектирование развития регионального туристского комплекса конкретного региона РФ (по выбору студента) по выданному заданию и составление соответствующего плана;
 - самостоятельное проектирование каждой малой группой показателей, в т.ч. специфических, характеризующих конкретный РТК;
 - осуществление преподавателем консультирующих функций, оказание организационной помощи проектировщикам.
- Подготовка проектов к последующей презентации
 - выбор формы презентации,
 - разработка демонстрационных материалов,
 - индивидуальная подготовка членов малых групп (докладчика, оформителя, демонстратора).

Заключительный этап

(практическое занятие)

- Организация процесса презентации проектов (20 минут)
 - установление регламента для презентации проекта;
 - определение очередности выступления малых групп (возможна жеребьевка);
 - подготовка каждой малой группой всех необходимых материалов для презентации (для оптимизации дальнейшего процесса и экономии времени)
- Проведение процедуры презентации проектов (2 академический час)



- осуществление презентации каждой малой группой проекта (время презентации определяется в зависимости от количества групп участников)
- вопросы присутствующих к членам малой группы, презентующей свой проект,
- высказывание пожеланий и предложений в адрес презентующей группы, внесение изменений и дополнений в их проект.
 - Заключительная дискуссия
- самоанализ и самооценка малыми группами своего проекта и процедуры их презентации;
- анализ и оценка проектов и выступлений всеми присутствующими и преподавателем (по специальным критериям);
- подведение преподавателем итогов коллективного проектирования в соответствии с выдвинутой проблемой и поставленными задачами.

Оценочный лист выполнения проекта группами

Группа	Критерии оценки (по каждой группе)	Уровни оценки	Общий балл
1 группа	функциональная грамотность	0 / 1 / 2	
	технологическая умелость	0 / 1 / 2	
	интеллектуальная подготовленность	0 / 1 / 2	
	профессионально-компетентностная грамотность	0 / 1 / 2	
	мониторинговая подготовленность	0 / 1 / 2	
	объем работы	0 / 1 / 2	
	срок сдачи	0 / 1 / 2	
	оригинальность представления	0 / 1 / 2	
2 группа	функциональная грамотность	0 / 1 / 2	
	технологическая умелость	0 / 1 / 2	
	интеллектуальная подготовленность	0 / 1 / 2	
	профессионально-компетентностная грамотность	0 / 1 / 2	
	мониторинговая подготовленность	0 / 1 / 2	
	объем работы	0 / 1 / 2	
	срок сдачи	0 / 1 / 2	
	оригинальность представления	0 / 1 / 2	
И т.д.			

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень информационных справочных систем

8.1. Основная литература

1. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин; Институт экономики и финансов "Синергия". - М.: ИНФРА-М, 2014. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=82700>
2. Методы количественного анализа в бизнесе: Учебник / О.А. Косоруков; Институт экономики и финансов "Синергия". - М.: ИНФРА-М, 2015. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=90471>



3. Моделируем и анализируем бизнес-процессы: навигатор для архитекторов бизнес-процессов: Уч пос.../ В.В.Кондратьев; Под ред. В.В.Кондратьева. - М.: ИНФРА-М, 2014. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=464693>
4. Управление знаниями корпорации и реинжиниринг бизнеса: Учебник / Н.М. Абдикеев, А.Д. Киселев; Под науч. ред. Н.М.Абдикеева - М.: ИНФРА-М, 2011. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201963>

8.2. Дополнительная литература

1. Антикризисное бизнес-регулирование: Монография / В.М.Распопов, Е.В.Арсенова и др.; Под ред. проф. А.Н. Ряховской; Финансовый университет при Правительстве РФ. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=329063>
2. Стратегический контроллинг: Учебное пособие / В.Б. Ивашкевич. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2013. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=374731>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Znanium.com - <http://znanium.com/>
2. Электронная библиотечная система Book.ru - <http://book.ru/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Программное обеспечение

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office

Современные профессиональные базы данных

1. База данных «Единый федеральный реестр туроператоров»: <https://www.russiatourism.ru/operators/>
2. База данных «Федеральный перечень туристских объектов Министерства культуры РФ»: <http://классификация-туризм.рф>
3. База данных «Открытые данные Ростуризма – наборы данных»: <http://opendata.russiatourism.ru/opendata>
4. База данных «TourisTerm» (терминологическая база данных переводчиков Всемирной туристской организации): <http://www.unwto.org/WebTerm6/UI/index.xsl>

Информационные справочные системы

1. Информационная справочная система «Атлас турмаршрутов России» (платформа / турагрегатор поиска, бронирования маршрутов, событий и экскурсий по всей России от РГО): <http://turatl.ru/>
2. Информационная справочная система «OpenTripMap – открытый туристический атлас достопримечательностей мира»: <https://opentripmap.com/ru/>
3. Информационная справочная система «Живая карта» (мультимедийный информационный ресурс): <http://www.2r.ru/>



4. Информационная справочная система «Карта достопримечательностей России портала Национального туристического портала Russia.Travel»: <https://russia.travel/map-tourism/>
5. Информационная справочная система «Международная сеть устойчивых туристических обсерваторий (INSTO)»: <http://insto.unwto.org/>
6. Информационная справочная система «Унифицированные туристские паспорта регионов РФ»: <http://utp.nbcrs.org/>
7. Информационная справочная система «Справочно-правовая система “Консультант+”»: <http://www.consultant.ru>
8. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы "Гарант"» (информационно-правовой портал "Гарант.ру"): <http://www.garant.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучение дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий туристской индустрии» базируется на использовании материалов учебной, научной и практической литературы соответствующей направленности, научных публикаций, материалов периодической печати, практических данных о деятельности субъектов туристской индустрии. Прежде всего, студенту необходимо ознакомиться с тематикой и программой дисциплины и подобрать соответствующую учебную и специальную литературу.

Читать рекомендуемую литературу следует в спокойной обстановке, не отвлекаясь на посторонние дела и беседы. Вдумчивое чтение оградит от необходимости повторного изучения материала.

Если конспектировать усвоенный материал в процессе самостоятельной работы, то процесс запоминания будет эффективнее. Собственные конспекты позволят в любое время восстановить необходимые знания. Конспектирование прочитанного материала удобнее вести в тетради для конспектов лекций, посвящая ему отдельные разделы. Определения основных понятий лучше всего выделить другим цветом или пометить маркером. Для того, чтобы библиографический источник был узнаваем, нужно делать грамотные ссылки на него: ссылка размещается в конце страницы и содержит указание автора, наименование работы, город издания, издательство, год издания, страницу. Необходимо консультироваться с ведущим преподавателем, показывать ему зримые результаты самостоятельной работы в виде конспектов и выполненных индивидуальных заданий. Это позволит своевременно скорректировать процесс самостоятельного изучения проблем управления гостиничным бизнесом.

Если при чтении рекомендуемой литературы возникли вопросы или несогласия с авторами, необходимо отметить это в домашнем конспекте. Во время консультации непонятные моменты обсуждаются с ведущим преподавателем. Поскольку бизнес-процессы имеют специфику и особенности не только на различных уровнях (микро, макро и мезо), но и по видам деятельности, то ознакомление с трудами ученых в этой области может способствовать активизации научной деятельности студента.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)



Учебные занятия по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов предприятий туристской индустрии» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащённых соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска компьютерный класс, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска