



УТВЕРЖДЕНО:

Ученым советом высшей школы
туризма и гостеприимства
Протокол № 4/1 от «22» октября
2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

***Б1.0.9 ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРЕДПРИЯТИЙ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА***

основной профессиональной образовательной программы высшего
образования – программы *магистратуры*

по направлению подготовки: *43.04.02 ТУРИЗМ*

направленность (профиль): *Государственное регулирование сферы
туризма*

Квалификация: *магистр*

Год начала подготовки 2022

Разработчики:

Должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>к.э.н., доцент Ухина Т.В.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

Должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Директор Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>д. э. н. профессор Бушуева И.В.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.1.1 «Оптимизация бизнес-процессов предприятий туриндустрии»

Дисциплина Б1.0.9 «Оптимизация бизнес-процессов предприятий индустрии туризма и гостеприимства» является частью первого блока программы магистратуры 43.04.02 Туризм, направленности (профиля): «Государственное регулирование сферы туризма» и относится к обязательной части программы.

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:

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

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
ОПК-5.2. обеспечивает обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма
ОПК-5.3. оценивает эффективность управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с оптимизацией управляющих, операционных и поддерживающих бизнес-процессов, функционирующих в организациях, отраслях и на уровне экономики, содержит два раздела.

Первый раздел «Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях» охватывает круг вопросов, связанных с характеристикой основных видов бизнес-процессов (управляющих, операционных, поддерживающих), возникающих в процессе деятельности организации, характерных для отраслей и макроэкономик, выявлением особенностей данных бизнес-процессов и факторов, определяющих их эффективность, а также характеристикой основных параметров оценки бизнес-процессов различного уровня.

Второй раздел «Практика управления бизнес-процессами различных уровней» предполагает овладение навыками поиска путей оптимизации бизнес-процессов, в т.ч. при разработке различных функциональных стратегий, планов и программ развития на уровне предприятия, отрасли и макроэкономики, а также оценки организационных изменений бизнес-процессов.



Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

На очной форме обучения преподавание дисциплины ведется на 2 курсе в третьем семестре. По дисциплине предусмотрено проведение учебных занятий следующих видов: лекций (24 часа), в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии; занятий семинарского типа (24 часов) в форме семинаров (2 часа) – семинар-собеседование, практических занятий (22 часа) - деловых игр, разборов конкретных ситуаций, индивидуальных и групповых проектов, а также выездных занятий на специализированных выставках; самостоятельной работы обучающихся (90 часов), групповые и индивидуальные консультации (4 часа).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме защиты индивидуальной контрольной работы и защиты индивидуального проекта; промежуточная аттестация (2 часа) в форме зачета с оценкой (3 семестр), проведение которого предусматривает письменное тестирование.

На заочной форме обучения преподавание дисциплины ведется на 2 курсе в третьем и четвертом семестрах. По дисциплине предусмотрено в третьем семестре проведение учебных занятий следующих видов: лекций (2 часа), в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии; самостоятельной работы обучающихся (32 часа), групповые и индивидуальные консультации (2 часа).

По дисциплине предусмотрено в четвертом семестре проведение учебных занятий следующих видов: занятия лекционного типа (6 часов), в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии; занятий семинарского типа (6 часов) в форме семинаров (2 часа) – семинар-собеседование, практических занятий (4 часа) -деловых игр, разборов конкретных ситуаций, индивидуальных и групповых проектов, а также выездных занятий на специализированных выставках; самостоятельной работы обучающихся (92 часа), групповые и индивидуальные консультации (2 часа).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме защиты индивидуальной контрольной работы и защиты индивидуального проекта; промежуточная аттестация (2 часа) в форме зачета с оценкой (4 семестр), проведение которого предусматривает письменное тестирование.

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

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



<i>№ п/п</i>	<i>Индекс компетенции</i>	<i>Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)</i>
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

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов предприятий индустрии туризма и гостеприимства» является частью первого блока программы магистратуры 43.04.02 Туризм, направленности (профиля): «Государственное регулирование сферы туризма» и относится к обязательным дисциплинам программы. Изучение дисциплины базируется на комплексе знаний об основах риск-менеджмента, бизнес-процессах на производствах, полученных в ходе обучения на бакалавриате.

Формирование осваиваемых в дисциплине компетенций заканчивается при выполнении и защите выпускной квалификационной работы.

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 единицы/ 144 акад. часов.



(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	54	-	-	54	-
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	24	-	-	24	-
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	24	-	-	24	-
	Семинары	2	-	-	2	-
	Лабораторные работы	-	-	-	-	-
	Практические занятия	22	-	-	22	-
1.3	Консультации	4	-	-	4	-
1.4	Форма промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)	2	-	-	2	-
2	Самостоятельная работа обучающихся	90	-	-	90	-
3	Общая трудоемкость час з.е.	144	-	-	144	-
		4	-	-	4	-

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	20	-	-	4	14
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	8	-	-	2	6
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6	-	-	-	6
	Семинары	2	-	-	-	2
	Лабораторные работы	-	-	-	-	-
	Практические занятия	4	-	-	-	4
1.3	Консультации	4	-	-	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)	2	-	-	-	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	124	-	-	32	92
3	Общая трудоемкость час з.е.	144	-	-	-	144
		4	-	-	-	4



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

Для очной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практическое занятие, акад. часов	Форма проведения занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов			Форма проведения консультации
1. Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях	1.1. Характеристика основных видов бизнес-процессов (управляющих, операционных, поддерживающих)	2	Лекция-презентация			2	семинар - собеседование		-	2	групповая	10	Подготовка докладов



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практическое занятие, акад. часов	Форма проведения занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов		
1.2. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях	4	Лекция-дискуссия	4	Case-study	-	-	-	-	-	-	10	Подготовка к решению case-study Обработка полученных



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практическое занятие, акад. часов	Форма проведения занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов		
1.3. Факторы эффективности бизнес-процессов	2	Лекция-дискуссия	2	Case-study	-	-	-	-	-	-	15	Подготовка к участию в деловой игре
1.4. Параметры оценки бизнес-процессов	4	Проблемная лекция	4	Case-study	-	-	-	-	-	-	15	Подготовка к решению case-study
Текущий контроль		Решение кейсов, контрольная точка №1 Разработка кейсов, контрольная точка №2										



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практическое занятие, акад. часов	Форма проведения занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
2. Практика управления бизнес-процессами	2.1. Пути оптимизации бизнес-процессов	6	Лекция-дискуссия	4	Case-study	-	-	-	-			10	Подготовка к решению case-study
	2.2. Разработка планов и программ развития предприятия гостиничного бизнеса	2	Проблемная лекция	4	Case-study	-	-	-	-			10	Подготовка к решению case-study и КОЛЛОКВИУМУ



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практическое занятие, акад. часов	Форма проведения занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов			Форма проведения консультации
	2.3. Техничко-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков	4	Проблемная лекция	4	Деловая игра	-	-	-	-	2	Групповая	20	Выполнение домашнего задания Подготовка к деловой игре
Текущий контроль		Контрольная работа, контрольная точка №3 Итоговый проект, контрольная точка №4											
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет) - 2 часа													



Для заочной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов			Форма проведения консультации
1. Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях	1.1. Характеристика основных видов бизнес-процессов (управляющих, операционных, поддерживающих)	2	Лекция-презентация			2	семинар - собеседование презентациями	-	-		2	10	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								СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			Консультации, акад. часов
1.2. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях	1	Лекция-дискуссия	0,5	Case-study	-	-	-	-			14	Подготовка к решению case-study
1.3. Факторы эффективности бизнес-процессов			0,5	Case-study	-	-	-	-			20	Подготовка к участию в деловой игре



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
1.4. Параметры оценки бизнес-процессов	1	Проблемная лекция	1	Case-study	-	-	-	-	-	-	20	Подготовка к решению case-study	
Текущий контроль		Решение кейсов, контрольная точка №1 Разработка кейсов, контрольная точка №2											



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, академ. часов	Форма проведения СРО
		Лекции, академ. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академ. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академ. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академ. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, академ. часов	Форма проведения консультации		
2. Практика управления бизнес-процессами различных уровней»	2.1. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия	1		1	Case-study	-	-	-	-			20	Подготовка к решению case-study
	2.2. Разработка планов и программ развития предприятия, отрасли, региона	1	Проблемная лекция	0,5	Case-study	-	-	-	-			20	Подготовка к решению case-study



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов			Форма проведения консультации
	2.3. Техничко-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков	2	Лекция-презентация,	0,5	Деловая игра	-	-	-	-	2	групповая	20	Выполнение домашнего задания Подготовка к
Текущий контроль		Контрольная работа, контрольная точка №3 Итоговый проект, контрольная точка №4											
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет) - 2 часа													

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>Раздел 1. Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях</p> <p>Тема 1.1. Характеристика основных видов бизнес-процессов- 10 часов (очная форма обучения), 10 часов (заочная форма обучения)</p> <p>Тема 1.2. Особенности бизнес-процессов на предприятиях туристской индустрии- 10 часов (очная форма обучения), 14 часов (заочная форма обучения)</p> <p>Тема 1.3. Факторы эффективности бизнес-процессов- 15 часов (очная форма обучения), 20 часов (заочная форма обучения)</p> <p>1.4. Параметры оценки бизнес-процессов-15 часов (очная форма обучения), 20 часов (заочная форма обучения)</p>	<p>Основная литература</p> <p>1. Герасимов, Б. Н. Реинжиниринг процессов организации : монография / Б.Н. Герасимов. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 256 с. — (Научная книга). - ISBN 978-5-9558-0518-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1044750 – Режим доступа: по подписке.</p> <p>2. Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 319 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-001825-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1861797 – Режим доступа: по подписке.</p> <p>3. Хлевная, Е. А. Эмоциональный интеллект руководителя в бизнес-процессах организации : монография / Е.А. Хлевная, Т.С. Киселева. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 259 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5b9b7045595fd8.85318460. - ISBN 978-5-16-014245-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1218444 – Режим доступа: по подписке.</p> <p>Дополнительная литература</p> <p>1. Джесутасан, Р. Реинжиниринг бизнеса: как грамотно внедрить автоматизацию и искусственный интеллект / Равин Джесутасан, Джон Будро ; пер. с англ. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 280 с. - ISBN 978-5-96142-704-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1077957 – Режим доступа: по подписке.</p> <p>2. Организационное проектирование: реорганизация, реинжиниринг, гармонизация : учебное пособие / С.А. Лочан, Л.М. Альбитер, Ф.З. Семенова, Д.С. Петросян ; под ред. Д.С. Петросяна. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 196 с. — (Высшее образование: Магистратура). — www.dx.doi.org/10.12737/19670. - ISBN 978-5-16-011880-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1216467 – Режим доступа: по подписке.</p> <p>3. Резник, С. Д. Управление изменениями :</p>
2	<p>Раздел 2. Практика управления бизнес-процессами различных уровней</p> <p>2.1. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятий туристской индустрии- 10 часов (очная форма обучения), 20 часов (заочная форма обучения)</p> <p>2.2. Разработка планов и программ развития предприятий туристской индустрии- 10 часов</p>	<p>3. Резник, С. Д. Управление изменениями :</p>



<p>(очная форма обучения), 20 часов (заочная форма обучения) 2.3. Техничко- экономическое обоснование проектирования бизнес- процессов и оценка рисков- 20 часа (очная форма обучения), 20 часов (заочная форма обучения)</p>	<p>учебник / С.Д. Резник, М.В. Черниковская, И.С. Чемезов ; под общ. ред. С.Д. Резника. — 4-е изд., стер. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 379 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/18430. - ISBN 978-5-16-015901-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1850636 – Режим доступа: по подписке.</p> <p>4. Цзэн, М. Alibaba и умный бизнес будущего: как оцифровка бизнес-процессов изменила взгляд на стратегию / Цзэн Мин ; пер. с англ. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 320 с. - ISBN 978-5-96142-420-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1078449 – Режим доступа: по подписке.</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, туристской работы и туристской индустрии, методы стратегического анализа деятельности предприятий	принимать управленческие решения по устранению нестандартных ситуаций в сфере туристской работы, использовать технологии стратегического анализа	навыками выявления нестандартных ситуаций, возникающих в бизнес-процессах в сфере туристской 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



№ п / п	Индекс компетенции и ее содержание	Индикаторы освоения компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающ ий формирование компетенции (или её части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
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 туристской индустрии	навыками использования полученных знаний и умений в практической деятельности при проектировании соответствующих управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью

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
Знание возможных отклонений, возникающих в бизнес-процессах в сфере сервиса, туристской работы и туристской индустрии, методов стратегического анализа деятельности предприятий. Умение принимать управленческие решения по устранению нестандартных ситуаций в сфере туристской работы, использовать технологии стратегического анализа. Владение навыками выявления нестандартных ситуаций, возникающих в бизнес-процессах в сфере туристской работы и туристской индустрии, применения технологий и	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями (ЗСТ-1)	Обучающийся демонстрирует знание возможных отклонений, возникающих в бизнес-процессах в сфере сервиса, туристской работы и туристской индустрии, методов стратегического анализа деятельности предприятий. Демонстрирует умение принимать управленческие решения по устранению нестандартных ситуаций в сфере туристской работы, использовать технологии стратегического анализа. Обучающийся демонстрирует владение практическими	Формирование навыков применения технологий и методов стратегического анализа деятельности предприятий индустрии



Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
методов стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма		навыками выявления нестандартных ситуаций, возникающих в бизнес-процессах в сфере туристской работы и туристской индустрии, применения технологий и методов стратегического анализа деятельности предприятий индустрии туризма	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 приоритеты направлений 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 туристской 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 туристской индустрии. Обучающийся демонстрирует владение навыками использования полученных знаний и умений в практической деятельности при проектировании соответствующих управленческих решений на различных уровнях управления туристской	Формирование навыков оценки эффективности управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 21 из 49

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
		деятельностью	



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

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, анализа добросовестности и самостоятельности при написании творческих работ, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливаются мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точки»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

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/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:

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценки осуществляется в соответствии с таблицей.

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					

* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

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

Средство оценивания – индивидуального (группового) задания «Решение кейсов»

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов



Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none">– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);– были выполнены все необходимые расчеты;– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;– выводы обоснованы, аргументы весомы;– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений;- разработана интеллект-карта, раскрывающая суть кейса, логическое изложение проблемы и ее решения
Показатели оценки	макс 10 баллов
«4», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«3», если (5 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">- не были выполнены все необходимые расчеты;- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе.
«2», если (0) баллов	-кейс не решен, неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none">- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

Средство оценивания – индивидуального (группового) задания
«Разработка кейса»

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке кейсов

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	Разработанный кейс включает в себя характеристику объекта исследования, описание проблемной ситуации, изложение необходимой информации для решения проблемы, систематизацию и изложение данной проблемы так, чтобы другие студенты были подведены к



	возможному решению данной проблемы, подготовлены ключевые вопросы к исследуемой проблеме, подготовлены доклад и презентация. Приложен свой вариант решения разработанного кейса. Представлена презентация 15-18 слайдов.
Показатели оценки	макс 10 баллов
«4», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный вариант кейса с применением необходимых источников, данных, соблюдением всех критериев оценки, обоснованный вариант решения разработанного кейса. Презентация 15-18 слайдов.
«3», если (5 – 8) баллов	Недостаточная информация для решения разработанного кейса, презентация менее 15 слайдов.
«2», если (0) баллов	Кейс не разработан или проблемная ситуация малоинформативна, ключевые вопросы не в полной мере соответствуют изложенной проблеме, не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений. Отсутствует презентация.

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания – контрольной работы

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении контрольных заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«4», если раскрыта теоретическая сущность вопросов, даны понятия и определения, приведены примеры
	«3», если раскрыта теоретическая сущность вопросов, даны понятия и определения, приведены примеры, допущена одна ошибка или неточность в определении
	«2», если теоретическая сущность вопросов не раскрыта, студент не знает ответа на вопросы

Средство оценивания – итоговый проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке проекта

оцен ка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«4»	Содержание проекта соответствует рекомендациям, подробно описано, в проекте прописаны все необходимые элементы, обоснованы цель, задачи, объект, предмет проекта, практическая направленность, отражены этапы и элементы разработки проекта, сроки реализации, эффективность проекта.	<ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко обосновывает актуальность проекта; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	Содержание проекта соответствует рекомендациям, подробно описано, обоснованы цель, задачи, объект, предмет проекта, практическая направленность, сроки реализации, эффективность проекта. Однако в проекте прописаны не все необходимые элементы, отражены не все этапы .	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает полное знание программного материала; – в разработке проекта допускает некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; - демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
	Содержание проекта не соответствует рекомендациям, отсутствует практическая направленность, не рассчитана эффективность проекта. В проекте не прописаны все необходимые элементы, отражены не	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и



«2»	все этапы и элементы разработки проекта	последовательно обосновывать содержание и этапы разработки проекта, допускает грубые ошибки в разработке проекта – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
-----	---	--

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
4	1	Решение кейсов	Решение кейсов и разбор конкретных ситуаций могут проводиться индивидуально и в группах. Студенту (там) нужно ответить на все вопросы/задания кейса/ситуации. Ответ должен быть обоснован. В аргументации ответов следует использовать положения проектного управления для сервисной среды. Студент должен продемонстрировать навыки проектирования сервисной среды, готовность к совершенствованию сервисной и предпринимательской деятельности. Срок сдачи - до 18.00 пятницы 4 недели семестра.
7	1	Разработка кейса	Разработка кейса включает в себя: ознакомление с ситуацией; определение проблемы; сбор необходимой информации для решения проблемы; систематизацию и изложение данной проблемы так, чтобы подвести других обучающихся к возможному решению данной проблемы; подготовка ключевых вопросов по исследуемой проблеме; подготовка доклада и презентации.



			Срок сдачи - до 18.00 пятницы 7 недели семестра.
9	1,2	Контрольная работа	<ul style="list-style-type: none">- раскрывает поставленные вопросы;- использованы современные научные методы исследований, актуальная информация, современные информационные технологии;- отвечает следующим критериям:<ul style="list-style-type: none">- аргументированность выводов (способность к анализу и сравнениям, способность достижения заданного уровня качества);- обоснованность и разноплановость предложенных подходов и определений (восприятие установок и объяснений преподавателя, владение материалом, умение пользоваться учебной, учебно-методической и научной литературой, подготовленность к занятию);- форма представления материала (владение культурой и навыками презентации);- объем работы 5-6 стр. А4, 12 TNR, 1,5 интервал.- имеет титульный лист, содержание, список литературы, сноски и т.д.;- требования к плагиату – 80%. Срок сдачи - до 18.00 пятницы 7 недели семестра
11	2	Итоговый индивидуальный проект	Проект должен раскрывать выбранную тему и соответствовать требованиям к оформлению письменных работ, иметь титульный лист, содержание, список литературы, сноски и т.д. Максимальный объем доклада 25 стр. А4, 14 TNR, 1 интервал. В проекте должны быть отражены все фазы проекта, описаны поэтапно все области знаний управления проектом, задействованные в рамках разрабатываемого проекта, а также последовательно описаны все группы процессов. К проекту необходимо приложить планы, необходимые для решения поставленной цели проекта.Срок сдачи - до 18.00 пятницы



			9 недели семестра.
--	--	--	--------------------

Оценочные средства текущего контроля

Индивидуальное задание (КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1)¹.

Провести анализа конкретного структурного подразделения предприятия сферы туризма (по выбору студента или заданию преподавателя), согласно предложенного плану:

1. Краткая технико-экономическая характеристика и история предприятия сферы туризма
2. Анализ организационной структурного подразделения
3. Анализ документооборота структурного подразделения
4. Описание бизнес-процессов структурного подразделения с учетом классифицируют по следующим группам:

- Основные;
- Вспомогательные;
- Управленческие.

Составить схема бизнес-процесса

Заключение: На основании полученных данных опишите и сделайте заключение о текущей ситуации по организации бизнес-процессов структурного подразделения. Укажите сильные и слабые стороны. Обоснуйте предложенные рекомендации по улучшению работы на объекте и альтернативные решения на ваш взгляд. Ответ максимально сделайте развернутым и ссылаясь на полученные фактические данные работы объекта.

Указать на выбор объект для аналитических расчетов обязательный.

¹ Оформление текста индивидуального задания №1, 2, 3 и 4 в объеме не менее 15 м/п страниц, выполняется на компьютере с использованием текстового редактора «Microsoft Word». Текст следует набирать через полуторный межстрочный интервал; размер кегля – 14, шрифт – Times New Roman; размеры полей: левое – 30 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм и верхнее – 20 мм. Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляется в середине нижней части листа. Титульный лист, содержание и список использованных источников (не менее 5 за последние 3 года) включаются в общую нумерацию страниц. К тексту задания студент готовит доклад на 2 страницы (10-15 минут) и презентацию (от 10 до 12 слайдов) в программе PowerPoint.



Индивидуальное задание (КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2)¹

Провести анализа конкретного структурного подразделения предприятия сферы туризма (по выбору студента или заданию преподавателя), согласно предложенного плану:

1. Подобрать аналитические показатели и индикаторы для анализа бизнес-процессов выбранного структурного подразделения в контрольной точке 1.

2. Провести анализ бизнес-процессов выбранного структурного подразделения используя выбранные аналитические показатели и индикаторы.

Заключение: На основании полученных данных опишите и сделайте заключение о текущей ситуации и сформулируйте цель оптимизации бизнес-процессов. Ответ максимально сделайте развернутым и ссылаясь на полученные фактические данные работы объекта.

Индивидуальное задание (КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3)¹

1. На основании полученных данных в задании 2 сформировать цели оптимизации бизнес-процессов конкретного структурного подразделения предприятия сферы туризма (по выбору студента или заданию преподавателя), согласно предложенного плану по 4 направлениям:

- 1. Цели относительно процессов
- 2. Цели относительно продуктов/услуг
- 3. Цели организации сбыта/продаж
- 4. Другие цели

2. Предложить мероприятия и описать механизм оптимизации бизнес-процессов конкретного структурного подразделения (выбранного в задании 1).

3. Составить схема бизнес-процесса после оптимизации бизнес-процессов.

Заключение: На основании полученных данных предложите мероприятия и опишите механизм оптимизации бизнес-процессов



конкретного структурного подразделения. Ответ максимально сделайте развернутым и ссылаясь на полученные фактические данные работы объекта. Составьте схему бизнес-процесса после оптимизации бизнес-процессов.

Индивидуальное задание (КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4)¹

Провести технико-экономическое обоснование проектируемых бизнес-процессов и оценка рисков связанных с оптимизации бизнес-процессов. Представить информацию по следующему плану:

- 1. Общие сведения о проекте;
- 2. Капитальные затраты (если имеются);
- 3. Эксплуатационные затраты (если имеются);
- 4. Производственная программа (по оказанию услуг);
- 5. Финансирование проекта;
- 6. Оценка коммерческой целесообразности реализации проекта (расчет экономической эффективности);
- 7. Общие сведения о проекте.

Предложенные мероприятия оформить как проект, разработать технико-экономическое обоснование по внедрению конкретных шагов по оптимизации бизнес-процессов конкретного структурного подразделения гостиницы и других средств размещения (по выбору студента или заданию преподавателя) и рассчитать экономическую эффективность предложенных мероприятий по оптимизации.

■ Ответ максимально сделать развернутым и ссылаясь на полученные расчеты в Индивидуальных заданиях 1 - 3.

Примечание: Подготовить для защиты индивидуальных заданий общую презентацию, в которой изложить тезисно материал (индивидуальных заданиях 1 – 4), обязательно привести схемы бизнес-процессов до оптимизации и после, а также экономическое основание проводимых мероприятий. В конце презентации обязательно вывод.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

1.Тестирование



1. Как называется 3 фаза улучшения административного бизнес-процесса
 - А. Анализ: Определение возможностей для улучшений.
 - Б. Проектирование: Проектирование нового административного бизнес-процесса.
 - В. Внедрение: Реализация решений, направленных в будущее.
2. Компания решила повысить операционную эффективность. С чего следует начать?
 - а) Увеличить доходы
 - б) Уменьшить расходы
 - в) Описать бизнес-процессы и выбрать способы их оптимизации.
 - д) Внедрить инструменты «Бережливого производства».
3. Основной целью бизнес процессов является:
 - а) сокращение времени выполнения процессов работниками компании.
 - б) *повышение качества процессов в предприятии.*
 - в) *получение максимальной гибкости в организационном процессе.*
 - д) *Все выше перечисленные ответы*
4. К свойствам процесса не относится ...
 - а) Эффективность
 - б) Управляемость
 - в) Система измерений
 - д) Результативность
5. Функция менеджера бизнес-процесса
 - а) Оперативный контроль хода бизнес-процесса и формирование значений показателей процесса
 - б) Организация описания и регламентации процесса
 - в) Контроль достигнутых результатов процесса
 - д) Анализ значений показателей процесса и организация необходимых корректировок
6. Определенность бизнес-процесса – это:
 - а) Соответствие результатов бизнес-процесса нуждам и ожиданием клиентов
 - б) Степень, с которой реальный бизнес-процесс соответствует своему документальному описанию



- c) Бизнес-процесс, целиком выполняющийся в рамках одного структурного подразделения компании
- d) Достижение оптимального состояния бизнес-процессов.

7. Внешний поставщик бизнес-процесса это:

- a) Субъект, предоставляющий входы для выполнения бизнес-процесса
- b) Субъект, получающий и использующий выходы бизнес-процесса
- c) Организация – поставщик, подразделение или должностное лицо другой организации, предоставляющее входы для выполнения бизнес-процесса компании
- d) Менеджер компании, координирующий работу бизнес-процесса и несущий ответственности за эффективность его функционирования

8 Какой из перечисленных вариантов не является видом бизнес-процесса

- a) Основной
- b) Второстепенный
- c) Вспомогательный
- d) Управляющий

9 Корректирующее мероприятие это:

- a) Действия, предпринимаемые для устранения причин несоответствия
- b) Депремирование сотрудников, выполняющих процесс.
- c) Административные меры репрессивного характера по отношению к исполнителям процесса.
- d) Изменение плановых показателей процесса.

10. Что значит описать бизнес-процесс?

- a) Составить таблицу операций процесса
- b) В положении о подразделении указать перечень функций процесса
- c) Описать входы/выходы, технологию, ресурсы и порядок управления процессом
- d) Разработать графическую схему выполнения процесса

11. Вспомогательный бизнес-процесс это:

- a) Процессы, не связанные с материальным производством.

- b) Процессы, обеспечивающие основные процессы ресурсами.
 - c) Процессы, второстепенные по значимости.
 - d) Процессы администрирования.
12. Регламент бизнес-процесса это:
- a) Документ, определяющий технологию выполнения бизнес-процесса
 - b) Документ, определяющий требования к результатам, порядку управления и выполнения, ресурсам и входам процесса
 - c) Список всех операций процесса
 - d) Графическая схема бизнес-процесса
13. Вход бизнес-процесса это:
- a) Сырье и материалы
 - b) Информация (документы) и материальные объекты
 - c) Регламентирующие процесс документы
 - d) Распоряжения руководителя
14. Выход бизнес-процесса это:
- a) Отчетные документы.
 - b) Результат выполнения бизнес-процесса – информационные и материальные объекты.
 - c) Брак
 - d) Готовые изделия.
15. Что относится к внешним факторам эффективности?
- a) разработка стратегии и тактики развития организации;
 - b) повышение квалификации работников;
 - c) налогообложение; повышение конкурентоспособности в оказании услуг;
 - d) уровень развития внешнеэкономических связей.
16. Показатели бизнес-процесса это –
- a) КРІ бизнес-процесса;
 - b) стоимостные показатели б/п
 - c) количественные и качественные параметры, рассчитанные по определенной методике и характеризующие результат и эффективность выполнения б/п.
 - d) цели выполнения б/п.

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Раздел 1. Характеристика бизнес-процессов предприятия

Занятие семинарского типа 1



Вид занятия – семинар-собеседование.

Тема: Характеристика основных видов бизнес-процессов,

Продолжительность 2 часа на очной форме обучения, 2 час на заочной форме обучения.

План занятия:

1. Бизнес-процессы планирования развития предприятия
2. Основные проблемы предприятий туристской индустрии: поиск и реализация решений.
3. Ранжирование и выбор приоритетов бизнес-процессов
4. Типовая структура бизнес-процессов
5. Принципы выделения бизнес-процессов под цели предприятия
6. Бизнес-процессы управления
7. Бизнес-процессы развития
8. Бизнес-процессы основные
9. Бизнес-процессы обеспечивающие

Цель – закрепление теоретических знаний

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- развитие умений применять на практике теоретический материал по дисциплине;
- развитие умений находить проблему и решать ее комплексно;

Занятие семинарского типа 2.

Вид занятия - практическое занятие

Тема: Особенности бизнес-процессов на предприятиях туристской индустрии

продолжительность 4 часа на очной, 0,5 часа на заочной форме обучения.

Задание – составить описание бизнес-процессов организаций делового туризма.

Цель – закрепление теоретических основ особенностей бизнес-процессов предприятий туристской индустрии

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- развитие умений применять на практике теоретический материал по дисциплине;
- развитие умений анализировать особенности предприятий туристской индустрии, специфику их деятельности

Занятие семинарского типа 3.

Тема: Факторы эффективности бизнес-процессов

Продолжительность: 2 часа на очной форме обучения; 0,5 часа на заочной форме обучения

Вид занятия - практическое занятие, решение кейсов



Решение кейсов «Экстрим-тур»

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/>

Задание:

Имеет ли смысл развивать подобные услуги в регионе и как компания может формировать спрос на развлечения и приключения?

Какую стратегию избрать региональной туристической фирме?

Case-study «Недовольный клиент»

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.

Таблица 4

№ пп	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)	

«Решения «ассорти»»

Вопрос о том, давать скидку или нет, актуален для любого специалиста по туризму. Туристы сейчас в агентства приходят подкованными: на листочке выписаны цены турпакетов оператора, скидки на каждый из них, которые предлагают разные агентства. И часто первыми словами человека бывают: «А скидку какую дадите?»

• Прочитайте советы специалистов туристского бизнеса, направленные на борьбу со «скидочниками» (по материалам <http://www.rv.org.ua/news/travel/marketing/skidki>). Предложите свои варианты преодоления неоправданных запросов клиентов на скидку.

1. Подарок – вместо скидки

Клиенту предлагаются подарки и бонусы вместо скидок. Главное, объяснить, что скидки при недорогих турах получаются совсем маленькими в денежном выражении, а проблемы за границей случаются часто, лучше уж позаботиться о своем комфорте и безопасности и согласиться на дополнительную услугу.

Что сказать туристу:



«В нашем агентстве запрещено давать скидки, но зато мы радуем своих клиентов дополнительными услугами в качестве бонуса к приобретенному туру. Например, от тура за 30 000 рублей скидка в 3% составила бы вам 900 рублей. Но мы можем вам вместо скидки предложить сим-карту международной связи или дополнительную страховку с покрытием, большим стандартного, — в результате по деньгам вы даже выиграете».

Что можно подарить туристу? Сим-карту, расширенную страховку, такси до аэропорта, услугу «круглосуточной помощи туристам», крем для загара...

2. Важен не факт скидки, а цена тура

Многие агенты пытаются убедить клиента остаться, предлагая просто подобрать аналогичный тур по более низкой цене. Ведь стоимость турпакетов у всех операторов разная.

Для тех клиентов, кому важен не факт скидки, а итоговая цена отдыха, это лучшее решение. Необходимо только объяснить и показать достойное качество обслуживания.

Что сказать туристу:

«Наши специалисты подберут вам самый экономичный вариант тура в том же направлении, но у другого туроператора. Цена без скидки будет меньше, чем вы считали со скидкой в другом агентстве».

3. Реальная скидка меньше обещанной.

Как правило, если перевести проценты скидки в реальные деньги и сравнить с суммой доплат, которые как правило, приплюсовывают турфирмы, «размахивающие» скидками, то клиенты начинают задумываться, а стоит ли тратить время на то, чтобы обходить множество турфирм в поисках более высокого процента.

Что сказать туристу:

«Обещанные вам 10% скидки — миф, никто не работает себе в убыток.

Будьте готовы, соглашаясь на такие условия, что придется заплатить за дополнительные услуги, бонусы, трансферы, да за что угодно! И ваши 10% превратятся в 5%, а то и в 3%».

4. Со скидками 70% бороться легко

Что сказать туристу:

«Говорите, вам в «Вася-тревел» 70% скидку обещают? Ну что ж — удачи вам и приятного путешествия :). Как понадобится хороший юрист — обращайтесь, поможем».

5. За качество надо платить

Правило «За качество надо платить» действует для любой сферы бизнеса. И многие коллеги прямо говорят туристам - скидочникам о том, что скидки делаются из комиссии турагентства, а значит, на чем-то оно должно будет сэкономить.



6. «Вы же не раздаёте свою зарплату»

Как правило, туристы, конечно, не представляют экономику турагентства, но объяснение, что скидки даются по сути из зарплаты менеджера, который его обслуживает, и попытка поставить туриста на место менеджера — «Представьте, к вам пришел человек и просит отдать ему часть заработной платы. Вы отдадите?» — на порядочных людей действует.

Некоторые идут еще дальше и раскрывают все карты: из заработанной комиссии турагентство платит за аренду офисов, рекламу, предоставляет дополнительные услуги своим туристам. Если на всем этом вы сэкономите, сможет ли фирма качественно обслуживать туристов и дальше? И это надо донести до туриста.

Что сказать туристу:

«Процент оператора — это наш заработок, он у турагента невелик. Если мы всем нашим туристам скидки сделаем, то в этом месяце получим лишь половину зарплаты. А вы своей зарплатой тоже делитесь с клиентами?»

7. Директор «не велит»

У каждого менеджера лежит на столе приказ с печатью и подписью директора:

«Стоимость путевки от 45 000 до 60 000 рублей — скидка 3%, от 60 000 до 95 000 — 4%, от 95 000 — 5%.»

В нужный момент приказ показывают туристам: туристам:

«Извините, больше не дадим, директор распорядился».

8. «Оператор запрещает»

Аргумент, конечно, из разряда «ложь во спасение». Но для тех, кто считает, что на войне все средства хороши, он, возможно, будет приемлем. Также некоторые агенты советуют вспоминать про Хартию, подписанную крупными туроператорами, и про распоряжения отдельных операторов в отношении своих агентств-партнеров. В некоторых документах говорится, что агентство не имеет права давать скидку больше 5%, иначе оператор снизит комиссию. На некоторых туристов наличие запрещающих документов действует отрезвляюще.

Что сказать туристу:

«Оператор, тур которого вы хотите, вообще-то настроен запрещать скидки на свой продукт. В противном случае нам снизят комиссию».

9. Не наш клиент.

Что сказать туристу:

«Ну что ж, приятного вам отдыха с другим агентством!»

10. Предоплата (принцип риэлтора).

Алгоритм:

-во первых, не называть цены и скидки по телефону, а весь диалог сводить к встрече в офисе.



- во-вторых, когда турист приходит, дается информация, а затем заключается предварительный договор, где прописываются все пожелания туриста и берется первоначальный взнос 1000 рублей.
- Если турист бронирует заявку, то эта тысяча идет в стоимость тура, а если нет, то остается у агентства.

11. Торг, если скидка неизбежна

Например, в агентстве скидка 3% для постоянных клиентов, но если клиент хочет больше.

Что сказать клиенту:

«Каким способом вы хотите платить? Кредитной картой? Какого банка?

Нет, к сожалению тогда я не смогу дать Вам скидку в 5%, т.к. "злой банк" вы-

читает с оплаты 2% за обслуживание оплаты по карте. А вот если вы согласитесь на оплату наличными, могу предложить... (например 4%)...»

12. Чувство юмора

Работает, если Ваш клиент противоположного пола. Когда клиент говорит, что скидка 3% - это мало, менеджер спрашивает, а сколько бы Вы хотели...

Как правило, говорят, что 10%.

Менеджер с улыбкой говорит, что с удовольствием предоставил бы

Вам такую скидку при одном условии: «Для того, чтобы получить такую скидку - надо быть моим мужем, а это, собственно по факту обойдется Вам гораааааздо дороже» .

Занятие семинарского типа 4.

Тема: Параметры оценки бизнес-процессов

Вид занятия - практическое занятие, решение кейсов

Продолжительность на очной форме обучения 4 часа; 0,5 часа на заочной форме обучения

Case-study 1 - **Сравнение бизнес-процессов туроператора и турагента.**

Задание: Найдите информацию о том, чем отличается работа туроператора от турагента? Какой вид деятельности предпочли бы вы? Проведите дискуссию на эту тему.

Оценка развития туристского комплекса Российской Федерации²

Задание: Сделайте вывод

Проанализируйте динамику выезда российских граждан за рубеж.

Сделайте вывод.

Проанализируйте изменение количества туристских организаций и равномерность их распространения по территории РФ.



Сделайте вывод.

Проведите анализ общей динамики показателей деятельности туристских фирм РФ

Таблица 3

Основные показатели деятельности туристских фирм

			Темп роста, %		Темп роста, %		Темп роста, %
Число туристских фирм на конец года, всего							
в т.ч. туроператорская деятельность							
турагентская деятельность							
Средняя численность работников (включая внешних совместителей и работников несписочного состава), тыс. человек							
Число реализованных населению турпакетов – всего, тысяч							
из них гражданам России по территории России							
по территории зарубежных стран							
Стоимость реализованных населению турпакетов – всего, млн. руб.							
из них гражданам России по территории России							
по территории зарубежных стран							
Обслужено туристов, всего, тыс. чел.							
граждане России (отправлено)							
граждане других стран (принято)							

Задание: Сделайте вывод

Задание: Сделать выводы о развитии туризма в России по состоянию на 2022 год.

Раздел 2. Практика управления бизнес-процессами предприятий туристской индустрии



Занятие семинарского типа 5.

Тема: Пути оптимизации бизнес-процессов предприятий туристской индустрии,

Вид занятия - разработка кейса, интеллект карты, коллоквиум

Продолжительность: 4 часа на очной форме обучения, 1 час на заочной форме обучения;

Практикующее упражнение. Задание разработка кейса., разработка интеллект-карты

Виды ситуаций:

Иллюстративные ситуации (блиц-ситуации). Ориентированы на формирование профессионального языка и умения идентифицировать проблему в кейс-технологии, общий объём не больше одной страницы.

Нормативные ситуации (чаще всего с элементами задачи). Имеют определённые расчётные и нормативные параметры, позволяющие провести анализ и найти однозначный ответ. Эти ситуации главным образом предназначены для контроля знаний по пройденному теоретическому материалу. Данный тип задач может иметь несколько уровней сложности в зависимости от исходной степени структурирования представленного в ситуации материала. Например, наличие избыточной информации, отсутствие четкой формулировки проблемы и поставленной задачи, неочевидность алгоритма, необходимого для решения имеющейся проблемы в ситуации, и т.д.

Функциональные ситуации. Характерны наличием проблем, лежащих в четко очерченной функционально-предметной области, что требует от слушателя знания теоретических разделов соответствующей дисциплины. Наряду с числовыми данными, как правило, имеется противоречивая информация, усиливающая фактор неопределенности в выборе решения. В таких ситуациях обычно заранее известно правильное решение, но оно не исключает наличия альтернативных, не менее привлекательных. Особое внимание здесь уделяется аргументации и степени доказательности выбранного решения. Тем самым функциональные ситуации ориентированы на развитие инноваций через предметное знание.

Стратегические ситуации. Не имеют, да и не могут иметь однозначного решения из-за невозможности определить влияние нестабильных факторов, которые всегда присутствуют в реальных системах. Это класс наиболее сложных ситуаций, так как множество противоречивых критериев выбора не позволяет окончательно оценить эффективность выдвигаемого решения. Привлекательность же таких ситуаций состоит в том, что они ориентированы на формирование



инноваций через концептуальное знание и тем самым работают на формирование ключевой компетенции.

Любой вид проблемной ситуации может быть построен разными способами в зависимости от способа оформления текста, содержащего проблему, скрытые вопросы.

1-й способ заключается в представлении ситуации в виде новой и сложной информации для обучаемых. Данный способ предполагает в процессе работы обучаемых над кейсом с целью заострения внимания к новым объектам или их свойствам искать ответ на вопросы: «Что это значит?», «О чем говорит (свидетельствует) данная информация (факты) и т.д.?».

2-й способ создания проблемной ситуации – рассмотрение противоречивой информации, разные взгляды на один и тот же вопрос. Для того, чтобы выявить проблему, необходимо обнаружить противоречивый характер связи между явлениями и установить природу противоречия или понять, что данное противоречие лишь кажущееся.

3-й способ состоит в создании проблемной ситуации через неполное представление содержания, причем сложность данной ситуации будет различна в зависимости от того, есть ли указание на то, что данное содержание полно или обучающийся должен сам понять это и заняться поиском материала. Осознавая проблемную ситуацию, обучаемый должен выделить или самостоятельно найти его части и синтезировать их в единое целое. Примечание: речь может идти не о полноте всего объекта или системы в целом, а лишь о неполноте одной из характеристик, функций или одного из условий и т.п.

4-й способ заключается в построении своеобразных загадочных ситуаций, когда определенная информация отсутствует, не указаны субъекты или объекты данной ситуации, но даны их характеристики, условия, функции и т.п. Понимание данной проблемной ситуации заключается в обнаружении того, что предмет мысли не выражен в ответе на вопрос: «О чем здесь говорится, каковы характеристики данного объекта, каковы условия протекания данного процесса и т.п.?».

Основные этапы создания кейсов:

1. Формирование дидактических целей кейса.
2. Определение проблемной ситуации.
3. Построение программной карты кейса, состоящей из основных тезисов, которые необходимо воплотить в тексте.
4. Поиск институциональной системы (фирма, организация, ведомство и т.д.), которое имеет непосредственное отношение к тезисам программной карты.
5. Сбор информации в институциональной системе относительно тезисов программной карты кейса.



6. Построение или выбор модели ситуации, которая отражает деятельность института; проверка ее соответствия реальности.
7. Выбор жанра кейса.
8. Написание текста кейса.
9. Диагностика правильности и эффективности кейса; проведение методического учебного эксперимента, построенного по той или иной схеме, для выяснения эффективности данного кейса.
10. Подготовка окончательного варианта кейса
11. Разработка интеллект-карты
12. Защита кейса по интеллект-карте

Вопросы для обсуждения:

1. Система бизнес-процессов турагентской компании (на конкретном примере).
2. Система бизнес-процессов туроператорской компании (на конкретном примере).

Целью занятия семинарского типа является закрепление знаний теоретических и методологических основ оптимизации бизнес-процессов в условиях сервисной экономики.

Практические навыки.

- овладение сущностью оптимизации бизнес-процессов;
- умение анализировать бизнес-процессы туристских компаний;
- умение использовать методы планирования при разработке проекта
- умение находить оптимальные пути решения выявленных проблем.

Занятие семинарского типа 6.

Тема: Разработка планов и программ развития предприятий туристской индустрии.

Вид занятия: практическое занятие- решение кейсов

Продолжительность: 4 часа на очной форме обучения; 0,5 часа на заочной форме обучения

Case-study – Оценка оптимальности принятых (предлагаемых для принятия) решений.

Задача 1. Сравните два подхода к организации управления: производственный и маркетинговый (рыночный) подход. Сравнение проведите по следующим параметрам:

- Какие специалисты, как правило, стоят во главе предприятия?
- Какие цели преобладают (внутренние или внешние)?
- Каков горизонт планирования?
- Как осуществляется обновление продукции (услуг)?
- Дайте характеристику предлагаемых туров.



- Какой преобладающий тип структуры управления?
- Оцените другие возможные параметры.

Задача 2. Выделите стратегические группы конкурентов, действующие на российском рынке в производстве и продаже следующих продуктов туристской индустрии:

- а) туроператорские компании;
- б) гостиничные предприятия;
- в) транспортные организации (перевозка пассажиров);
- г) экскурсионные бюро;
- д) спортивно-оздоровительные комплексы;
- е) санаторно-курортные организации.

Обоснуйте критерии выделения стратегических групп.

Задача 3. Вот несколько смелых проектов:

Предлагается для повышения туристкой привлекательности региона отправлять туристов в подземное путешествие, прорыв для этого шахту длиной 5 км и украсив ее края разноцветными полудрагоценными камнями.

Предлагается в качестве транспортного средства для перемещения туристов по территории региона использовать исключительно аэростаты, поднятые на высоту, где температура окружающего воздуха ниже нуля.

Предлагается построить летающую гостиницу, привязанную к металлическому шесту, поэтому на ней можно облетать вокруг территории региона и организовывать экскурсии.

Реальны ли эти проекты? Будьте готовы защитить выбранные вами проекты.

Какой из них, по вашему мнению, мог бы быть реализован уже в наши дни?

Задача 4. На основе рекомендаций, которые должны быть учтены при формулировании миссии организации, и примера, приведенного в таблице, определите миссии остальных организаций.

Организации	Миссия
Коммерческий банк	Содействие становлению и развитию среднего и малого бизнеса в России путем предоставления широкого спектра банковских услуг, высокого качества обслуживания клиентов и эффективного развития с учетом интересов акционеров, клиентов и сотрудников
Туроператор	
Образовательное учреждение	



Турагент	
Гостиница	
Транспортная компания	

Целью занятия семинарского типа является закрепление знаний теоретических и методологических основ разработки планов и программ развития предприятий туриндустрии.

Практические навыки.

- овладение сущностью разработки планов и программ развития предприятий туриндустрии;
- умение анализировать бизнес-процессы туристских компаний;
- умение использовать методы планирования при разработке программ развития предприятий туриндустрии;

Занятие семинарского типа 7.

Тема: Техничко-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков

Вид занятия: практическое занятие, деловая игра

Продолжительность: 4 часа на очной форме обучения; 0,5 часа на заочной форме обучения

Деловая игра – «План развития предприятия туриндустрии»

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 туристского предприятия, а также информационно-аналитическая деятельность студента, способствующая формированию навыков и умений сбора, обработки и анализа информации.

Проблема, требующая проектного решения: разработка плана (программы) развития предприятия сферы туризма (на конкретном примере).

Задачи проекта:

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

Для разработки плана (программы) развития предприятия необходимо:

1. Поставить стратегические цели и выработать задачи по их достижению.



2. На основе выявленных недостатков и достоинств разработать стратегические направления развития предприятия 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 предприятия сферы туризма в рамках предложенных стратегических решений.
5. Разработать систему мониторинга реализации предложенного плана.

Основные условия работы над проектом:

1. **Продолжительность проекта:** краткосрочный
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 -

• Осуществление процесса проектирования

- самостоятельное проектирование развития предприятия туристской индустрии (по выбору студента) по выданному заданию и составление соответствующего плана;
- самостоятельное проектирование каждой малой группой показателей, в т.ч. специфических;
- 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

• Организация процесса презентации проектов

- 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

- 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.

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 программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

4. Герасимов, Б. Н. Реинжиниринг процессов организации : монография / Б.Н. Герасимов. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 256 с. — (Научная книга). - ISBN 978-5-9558-0518-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044750> – Режим доступа: по подписке.

5. Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 319 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-001825-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1861797> – Режим доступа: по подписке.

6. Хлевная, Е. А. Эмоциональный интеллект руководителя в бизнес-процессах организации : монография / Е.А. Хлевная, Т.С. Киселева. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 259 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5b9b7045595fd8.85318460. - ISBN 978-5-16-014245-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1218444> – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

5. Джесутасан, Р. Реинжиниринг бизнеса: как грамотно внедрить автоматизацию и искусственный интеллект / Равин Джесутасан, Джон Будро ; пер. с англ. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 280 с. - ISBN 978-5-96142-704-2. - Текст : электронный. - URL:



<https://znanium.com/catalog/product/1077957> – Режим доступа: по подписке.

6. Организационное проектирование: реорганизация, реинжиниринг, гармонизация : учебное пособие / С.А. Лочан, Л.М. Альбитер, Ф.З. Семенова, Д.С. Петросян ; под ред. Д.С. Петросяна. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 196 с. — (Высшее образование: Магистратура). — www.dx.doi.org/10.12737/19670. - ISBN 978-5-16-011880-2. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1216467> – Режим доступа: по подписке.

7. Резник, С. Д. Управление изменениями : учебник / С.Д. Резник, М.В. Черниковская, И.С. Чемезов ; под общ. ред. С.Д. Резника. — 4-е изд., стер. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 379 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/18430. - ISBN 978-5-16-015901-0. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1850636> – Режим доступа: по подписке.

8. Цзэн, М. Alibaba и умный бизнес будущего: как оцифровка бизнес-процессов изменила взгляд на стратегию / Цзэн Мин ; пер. с англ. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 320 с. - ISBN 978-5-96142-420-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1078449> – Режим доступа: по подписке.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
2. Электронная библиотечная система Znanium.com: <http://znanium.com/>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных «Российский союз промышленников и предпринимателей. Аналитика» <http://www.rspg.ru/library>
4. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
5. Единый федеральный реестр туроператоров. <https://www.russiatourism.ru/operators/>



6. Федеральный перечень туристских объектов Министерства культуры РФ. <http://классификация-туризм.рф>
7. База данных «ГОСТ эксперт – Единая база ГОСТов РФ» <http://gostexpert.ru/>
8. Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant.ru>
9. Интернет-версия справочно-правовой системы "Гарант" (информационно-правовой портал "Гарант.ру"): <http://www.garant.ru/>
10. Информационно-справочная система Федерального образовательного портала "Экономика, социология, менеджмент" (ЭСМ) <http://ecsocman.hse.ru/>
11. Информационно-справочная система Административно-управленческого портала <http://www.aup.ru/>

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

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и занятиях семинарского) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступают лекционные занятия и занятия семинарского типа (с использованием активных и интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

Занятия лекционного типа.

Лекция-презентация - это традиционно вузовская учебная лекция, сопровождаемая демонстрационным материалом презентационного характера. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, краткие выводы.

Проблемная лекция характеризуется постановкой перед студентами учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством преподавателя. На этих лекциях процесс познания студентов приближается к поисковой, исследовательской деятельности. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического



материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Занятия семинарского типа.

Цель занятий семинарского типа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ дисциплины, приобретение навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

Занятия семинарского типа включают в себя семинары в формах семинаров-дискуссий/круглых столов, семинаров-собеседований, а также практических занятий в форме выполнения конкретных практических заданий, а также ролевой игры.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Самостоятельная работа обучающихся.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий индустрии туризма и гостеприимства», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение методиками;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;



– развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка к дискуссии,
- систематизация полученных сведений на практических занятиях,
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике.

Изучение дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий индустрии туризма и гостеприимства» базируется на использовании материалов учебной, научной и практической литературы соответствующей направленности, научных публикаций, материалов периодической печати, практических данных о деятельности субъектов рынка гостиничных услуг. 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 управление гостиничным бизнесом развивающаяся прикладная наука, в ней существует множество неисследованных областей. 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):

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;



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС

Лист 56 из 49

	<p>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</p>
--	---