ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом высшей школы туризма и гостеприимства

Протокол № 8 от «16» января 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.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): *Экономика впечатлений в экскурсионной индустрии*

Квалификация: *магистр*
Год начала подготовки: 2025

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
Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства	к.с.н., доцент Юдина Е.В.

© РГУТИС

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

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),
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 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 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).

© РГУТИС

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

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

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 знании концептуальных основ и методологических аспектов управления бизнес-процессами, полученных в рамках программы бакалавриата.

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
	Практическая подготовка	–	–	–
	Семинары	*2*	–	*2*
	Лабораторные работы	–	–	–
	Практические занятия	*4*	–	*4*

© РГУТИС

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 час**	144	36	108
	з.е.	4	1	3

© РГУТИС

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

© РГУТИС

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
	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 предприятиях сферы экономики услуг	2.1. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия	1	Лекция-дискуссия			2	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					16	Подготовка к решению case-study. Подготовка докладов и презентаций к семинару
	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	1	Проблемная	1	Практическая							16	Выполнение до-

© РГУТИС

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
	программ развития предприятия. Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков		лекция		работа (разработка интеллект-карты)								машнего задания. Подготовка к зачету с оценкой
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4	ЗСТ-4: Параметры оценки бизнес-процессов туристско-экскурсионных предприятий (Критерии оценивания: решение Case-study) – max 5 баллов; ЗСТ-5: Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия (Критерии оценивания: семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями) – max 5 баллов; ЗСТ-6: Разработка планов и программ развития предприятия. Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков (Критерии оценивания: выполнение практической работы в виде разработки интеллект-карты) – max 5 баллов Σ = 15 баллов											
	Консультация									2	групповая		
	Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)									2	индивидуальная		

© РГУТИС

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	1. Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях сервисной экономики 1.1. Характеристика основных видов бизнес-процессов (управляющих, операционных, поддерживающих) 1.2. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях 1.3. Факторы эффективности бизнес-процессов 1.4. Параметры оценки бизнес-процессов туристско-экскурсионных предприятий 78 ак.час.	**Основная литература** 1. Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 319 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-001825-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2226032 2. Маслевич Т. П. Управление бизнес-процессами: от теории к практике. - М НИЦ ИНФРА-М, 2025. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=458283 3. Хлевная, Е. А. Эмоциональный интеллект руководителя в бизнес-процессах организации : монография / Е.А. Хлевная, Т.С. Киселева. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 259 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5b9b7045595fd8.85318460. - ISBN 978-5-16-014245-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2067398 **Дополнительная литература** 1. Моделирование бизнес-процессов : управленческие аспекты : монография / М. С. Санталова, А. В. Борщева, И. Л. Гладилина, И. В. Соклакова [и др.] – М. : «Дашков и К°», 2023. - 222 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=439564 2. Андреев В. Д., Баранова А. Ю., и др. Предпринимательство и бизнес-процессы в условиях экономической нестабильности – НИЦ ИНФРА, 2024.160. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=340404
2	2. Практика управления бизнес-процессами на предприятиях сферы экономики услуг 2.1. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия 2.2. Пути оптимизации бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне) 2.3. Разработка планов и программ развития предприятия. Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков 46 ак.час.	

© РГУТИС

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

© РГУТИС

№ 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
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

© РГУТИС

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, туристско-экскурсионной работы и туристской индустрии, методов стратегического анализа деятельности предприятий. Умение принимать управленческие решения по устранению нестандартных ситуаций в сфере туристско-экскурсионной работы, использовать технологии стратегического анализа. 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	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями (ЗСТ-1)	Обучающийся демонстрирует знание возможных отклонений, возникающих в бизнес-процессах в сфере сервиса, туристско-экскурсионной работы и туристской индустрии, методов стратегического анализа деятельности предприятий. Демонстрирует умение принимать управленческие решения по устранению нестандартных ситуаций в сфере туристско-экскурсионной работы, использовать технологии стратегического анализа. Обучающийся демонстрирует владение практическими 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	Формирование навыков 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	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	Закрепление способности обосновывать, разрабатывать и внедрять экономические стратегии и определять приоритеты направлений

© РГУТИС

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
деятельности предприятий сферы туризма		искусства управления предприятием сферы туризма, разработки и внедрения экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма	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

© РГУТИС

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

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

Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования.

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

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 –100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

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

Средство оценивания – тест

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий (максимально 4 балла)

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5» если (90 –100)% правильных ответов
	«4» если (70 – 89)% правильных ответов
	«3» если (50 – 69)% правильных ответов
	«2» если менее 50% правильных ответов

Средство оценивания – практическое задание

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении КТ-1

Критерии оценки	– подготовленное решение соответствует требованиям по смыслу и содержанию; – подготовленное решение опирается на аналитическую составляющую; - подготовленное решение служит основанием для разработки оптимальной схемы бизнес-процесса.
Показатели оценки	мах 10 баллов
«5»	содержание полностью соответствующее вышеуказанным критериям
«4»	неполное решение в зависимости от его правильности и полноты: - отсутствует обоснование.
«3»	неполное решение в зависимости от его правильности и полноты: - отсутствует обоснование;

© РГУТИС

	- решение не соответствует 2 критериям.
«2»	неполное решение в зависимости от его правильности и полноты: отсутствует обоснование; - решение не соответствует 3 критериям

Средство оценивания – презентация докладов, практических работ

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении контрольных точек (максимально 10 баллов для КТ-2, максимально 10 баллов КТ-3)

Критерии оценивания	**оценка**
Проведен анализа конкретного структурного подразделения предприятия сферы туристско-экскурсионного предприятия (по выбору студента или заданию преподавателя), согласно предложенного плану: 1. Подобраны аналитические показатели и индикаторы для анализа бизнес-процессов выбранного структурного подразделения в контрольной точке 1. 2. Проведен анализ бизнес-процессов выбранного структурного подразделения использую выбранные аналитические показатели и индикаторы. 3. На основании полученных данных описано и сделано заключение о текущей ситуации, сформирована цель оптимизации бизнес-процессов. Ответ максимально развернут и опирается на полученные фактические данные работы объекта. .	**«5»**
Аналитические показатели и индикаторы для анализа бизнес-процессов не в полной мере отвечают требованиям для получения достоверной объемной информации.	**«4»**
Аналитические показатели и индикаторы для анализа бизнес-процессов не в полной мере отвечают требованиям для получения достоверной объемной информации. Полученные данные недостаточно аргументированы.	**«3»**
Полученные данные носят поверхностный характер, не подтверждены аналитическими данными, ответ не развернут, цель оптимизации не доказана.	**«2»**

Средство оценивания –проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении индивидуального или группового проекта (максимально 15 баллов)

Критерии оценивания	**оценка**
Проведено технико-экономическое обоснование проектируемых бизнес-процессов и оценка рисков связанных с оптимизации бизнес-процессов. Представлена информация полная требуемая информация. Предложенные мероприятия оформлены как проект, разработано технико-экономическое обоснование по внедрению конкретных шагов по оптимизации бизнес-процессов конкретного структурного подразделения и рассчитана экономическая эффективность предложенных мероприятий по оптимизации. Ответ максимально развернут. Подготовлена для защиты индивидуальных заданий общая презентация, в которой изложены тезисно материал (индивидуальных заданиях 1 – 4),	**«5»**

© РГУТИС

приведены схемы бизнес-процессов до оптимизации и после, а также экономическое основание проводимых мероприятий. В конце презентации сделан вывод.	
Выполнены все задания проекта. Упущены 1-2 вида требований. Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по оптимизации бизнес-процессов.	**«4»**
Выполнены не все задания проекта. Упущен 1-2 вида работ (анализа или оценки). Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений.	**«3»**
Задания проекта не выполнены. Не охарактеризована организационная структура (механизм реализации) проекта. Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по оптимизации бизнес-процессов.	**«2»**

© РГУТИС

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	Раздел 1. Характеристика бизнес-процессов, функционирующих на различных уровнях сервисной экономики	Контрольная точка №1 Практическое задание	Провести анализа конкретного структурного подразделения предприятия сферы туристско-экскурсионного предприятия (по выбору студента или заданию преподавателя), согласно предложенного плану: 1. Краткая технико-экономическая характеристика и история предприятия 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 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. 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

© РГУТИС

			– 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 PDF. Максимально – 10 баллов Срок сдачи – за 5 дней до аттестации
5		Контрольная точка №2 Практическое задание	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 использую выбранные аналитические показатели и индикаторы. 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. Максимально – 10 баллов Срок сдачи – за 5 дней до аттестации
10	Раздел 2. Практика управления бизнес-процессами на предприятиях сферы экономики услуг	Контрольная точка №3 Практическая задание	1. На основании полученных данных в задание 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

© РГУТИС

			2. Предложить мероприятия и описать механизм оптимизации бизнес-процессов конкретного структурного подразделения (выбранного в задание 1). 3. Составить схема бизнес-процесса после оптимизации бизнес бизнес-процессов. 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 бизнес-процессов. Максимально – 10 баллов Срок сдачи – за 5 дней до аттестации
11	Раздел 2. Практика управления бизнес-процессами на предприятиях сферы экономики услуг	Контрольная точка №4 Защита проекта	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 мероприятии 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

© РГУТИС

			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. Максимально – 15 баллов Срок сдачи – за 5 дней до аттестации

© РГУТИС

Оценочные средства для промежуточной аттестации

1.Тестирование

Тест

1.Компания решила повысить операционную эффективность. С чего следует начать?
А. Увеличить доходы.
Б. Уменьшить расходы.
В. Описать бизнес-процессы и выбрать способы их оптимизации.

2. Улучшение бизнес-процесса это
А. Методология, разработанная для проведения пошаговых усовершенствований административных и вспомогательных процессов при помощи подходов, таких как методика быстрого анализа решения, бенчмаркинг процесса, перепроектирование и реинжиниринг процесса.
Б. Совокупность компонентов (аппаратное и программное обеспечение, процедуры, действия персонала и другие ресурсы), объединенных некоторой формой регулируемых взаимоотношений для формирования организации как единого целого. Это группа связанных процессов, которые могут функционировать как вместе, так и по отдельности.
В. Часть основного процесса, которая выполняет специфическую роль в обеспечении функционирования основного процесса.

3. Процесс это
А. Логичный, последовательный, взаимосвязанный набор мероприятий, который потребляет ресурсы постащика, создает ценность и выдает результат потребителю.
Б. Совокупность компонентов (аппаратное и программное обеспечение, процедуры, действия персонала и другие ресурсы), объединенных некоторой формой регулируемых взаимоотношений для формирования организации как единого целого. Это группа связанных процессов, которые могут функционировать как вместе, так и по отдельности.
В. отдельные элементы и/или подгруппы элементов мероприятия

4. Методика быстрого анализа решения это
А. «прорывной» подход, который концентрирует внимание группы па определенном процессе в ходе одно- двухдневного совещания для определения способов, которыми группа может улучшить этот процесс в течение следующих 90 дней. Перед окончанием совещания руководство одобряет или отвергает предложенные улучшения.
Б. отдельные элементы и/или подгруппы элементов мероприятия
В. сравнение некоторых наборов показателей схожих элементов

5. Есть ли в процессной перспективе возможность идентификации полностью новых процессов?
А.Только при каскадировании
Б.Да
В.Нет

6. Бенчмаркинг (Benchmarking) процесса это
А. Систематический метод определения, понимания и творческого развития товаров, услуг, проектов, оборудования, процессов и процедур (установившихся принципов) более высокого качества для улучшения текущей деятельности организации, посредством изучения того, как разные организации выполняют одинаковые или похожие операции.

© РГУТИС

Б. Совокупность компонентов (аппаратное и программное обеспечение, процедуры, действия персонала и другие ресурсы), объединенных некоторой формой регулируемых взаимоотношений для формирования организации как единого целого. Это группа связанных процессов, которые могут функционировать как вместе, так и по отдельности.
В. сравнение некоторых наборов показателей схожих элементов

7. Основной процесс это?
А. процесс, обычно включающий в себя несколько функций в рамках организационной структуры и выполнение которого оказывает значительное воздействие па функционирование организации. В случае, если основной процесс оказывается слишком сложным для изображения и виде блок-схем па уровне мероприятий, он часто разбивается на подпроцессы.
Б. Систематический метод определения, понимания и творческого развития товаров, услуг, проектов, оборудования, процессов и процедур (установившихся принципов) более высокого качества для улучшения текущей деятельности организации, посредством изучения того, как разные организации выполняют одинаковые или похожие операции.
В. Часть основного процесса, которая выполняет специфическую роль в обеспечении функционирования основного процесса.

8. Подпроцесс это
А. Часть основного процесса, которая выполняет специфическую роль в обеспечении функционирования основного процесса
Б. сравнение некоторых наборов показателей схожих элементов
В. отдельные элементы и/или подгруппы элементов мероприятия

9. Сколько фаз улучшения административного бизнес-процесса
А.6
Б.3
В.8

10. 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.

11.Компания решила повысить операционную эффективность. С чего следует начать?
А.Увеличить доходы
Б.Уменьшить расходы
В.Описать бизнес-процессы и выбрать способы их оптимизации.
Внедрить инструменты «Бережливого производства».
12.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.
Г. Все выше перечисленные ответы

13.К свойствам процесса не относится …

© РГУТИС

А. Эффективность
Б. Управляемость
В. Система измерений
Г. Результативность
14.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
Г. Анализ значений показателей процесса и организация необходимых корректировок
15.Определенность бизнес-процесса – это:
А.Соответствие результатов бизнес-процесса нуждам и ожиданием клиентов
Б.Степень, с которой реальный бизнес-процесс соответствует своему документальному описанию
В.Бизнес-процесс, целиком выполняющийся в рамках одного структурного подразделения компании
Г.Достижение оптимального состояния бизнес-процессов.
16. Внешний поставщик бизнес-процесса это:
А. Субъект, предоставляющий входы для выполнения бизнес-процесса
Б. Субъект, получающий и использующий выходы бизнес-процесса
В. Организация – поставщик, подразделение или должностное лицо другой организации, предоставляющее входы для выполнения бизнес-процесса компании
Г. Менеджер компании, координирующий работу бизнес-процесса и несущий ответственности за эффективность его функционирования
17. Какой из перечисленных вариантов не является видом бизнес-процесса
А. Основной
Б. Второстепенный
В. Вспомогательный
Г. Управляющий
18.Корректирующее мероприятие это:
А. Действия, предпринимаемые для устранения причин несоответствия
Б. Депремирование сотрудников, выполняющих процесс.
В. Административные меры репрессивного характера по отношению к исполнителям процесса.
Г. Изменение плановых показателей процесса.
19. Что значит описать бизнес-процесс?
А.Составить таблицу операций процесса
Б. В положении о подразделении указать перечень функций процесса
В. Описать входы/выходы, технологию, ресурсы и порядок управления процессом
Г. Разработать графическую схему выполнения процесса
20.Вспомогательный бизнес-процесс это:
А. Процессы, не связанные с материальным производством.

© РГУТИС

Б. Процессы, обеспечивающие основные процессы ресурсами.
В. Процессы, второстепенные по значимости.
Г. Процессы администрирования.
Д. Список всех операций процесса
Е. Графическая схема бизнес-процесса

Задания по проверке освоения 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

Тест (1 правильный ответ)

1.Компания решила повысить операционную эффективность. С чего следует начать?
А. Увеличить доходы
Б. Уменьшить расходы
В. Описать бизнес-процессы и выбрать способы их оптимизации
Г. Составить план

2. Улучшение бизнес-процесса это
А. методология, разработанная для проведения пошаговых усовершенствований административных и вспомогательных процессов при помощи подходов, таких как методика быстрого анализа решения, бенчмаркинг процесса, перепроектирование и реинжиниринг процесса.
Б. совокупность компонентов (аппаратное и программное обеспечение, процедуры, действия персонала и другие ресурсы), объединенных некоторой формой регулируемых взаимоотношений для формирования организации как единого целого. Это группа связанных процессов, которые могут функционировать как вместе, так и по отдельности.
В. Часть основного процесса, которая выполняет специфическую роль в обеспечении функционирования основного процесса.
Г. Методология оценки параметров бизнес-процессов

3. Процесс это
А. Логичный, последовательный, взаимосвязанный набор мероприятий, который потребляет ресурсы поставщика, создает ценность и выдает результат потребителю.
Б. Совокупность компонентов (аппаратное и программное обеспечение, процедуры, действия персонала и другие ресурсы), объединенных некоторой формой регулируемых взаимоотношений для формирования организации как единого целого. Это группа связанных процессов, которые могут функционировать как вместе, так и по отдельности.
В. Отдельные элементы и/или подгруппы элементов мероприятия
Г. Действия, направленные на результат

4. Методика быстрого анализа решения это
А. «прорывной» подход, который концентрирует внимание группы па определенном процессе в ходе одно- двухдневного совещания для определения способов, которыми группа

© РГУТИС

может улучшить этот процесс в течение следующих 90 дней. Перед окончанием совещания руководство одобряет или отвергает предложенные улучшения.
Б. Отдельные элементы и/или подгруппы элементов мероприятия
В. Сравнение некоторых наборов показателей схожих элементов
Г. Предварительная оценка бизнес-процесса

5. Изменения в процессах, которые требуют небольших капиталовложений называют
А. Реинжиниринг
Б. Имитационное моделирование
В. Оптимизация
Г. Управление по показателям

6. В основе диаграммы Парето лежит
А. Уравнение регрессии;
Б. Закон Парето (80/20);+
В. Лимитированные пределы;
Г. Закон распределения проблем.

7. В процессе хронометража, важно определить
А. Ошибки персонала;
Б. Среднее время протекания процесса;
В. Максимальное и минимальное время протекания процесса;+
Г. Случайные события, мешающие обычному протеканию процесса.

8.Задание на решение учебного кейса № 1

«Закрытая крепость»

В пограничном с Эстонией городе – Ивангороде – находятся уникальные достопримечательности такие, как Ивангородская крепость XV в., Троицкая церковь барона Штиглица, не имеющий аналогов в России музей иллюстратора Ивана Билибина. Посмотреть на эти и многие другие достопримечательности города ежегодно приезжают десятки тысяч туристов в год (в среднем 50 тыс.чел). проводится экскурсионное обслуживание.

Большинство туристов путешествует на автомобиле. Однако попасть в Ивангород для автотуристов становится серьезной проблемой. Ивангород является пограничным городом, поэтому въезд в него осуществляется только по пропускам. Они выдаются на погранично контрольно-пропускном пункте, расположенном на въезде в город

Получение пропуска занимает очень много времени и отнимает много нервов у туристов. Причины этого заключаются в следующем:

- на КПП дежурят два человека, которые не успевают проверять пропуска у местных жителей, открывать шлагбаумы, отвечать на телефонные звонки, искать заявки, поступившие на КПП и по которым выдаются пропуска для туристов;

- заявки на пропуск в Ивангород можно оформить в трех пунктах: на КПП, либо в Ивангородском центре устойчивого развития города, либо в Ивангородской крепости.

В каждом из этих пунктов разные сроки выписывания пропуска: они заказываются и за месяц, и за неделю, и за день. Вся эта информация направляется на КПП. В связи с этим пограничникам сложно найти заявку подъехавших туристов. Происходили случаи, что заявка не находилась, и туристы долгое время ожидали въезда в город на КПП. Это отнимало много времени, на КПП скапливалась очередь (учитывая, что пограничники

© РГУТИС

просят туристов съезжать на обочину, чтобы пропустить местных жителей), что негативно может сказаться на турпотоке исторического города.

Ситуация: Турист подъехал на КПП и встал в очередь за впереди стоящими автомобилями в ожидании открытия шлагбаума. После того как турист съезжает на обочину, он стоит в очереди из машин с другими туристами и ждет, пока пограничники займутся им. Пограничник, пропустив местных жителей и потратив по 20 минут на оформление пропуска каждой впереди стоящей машины, подходит к туристу, спрашивает данные и через какую организацию была подана заявка. Затем направляется в будку и сверяет полученные данные, (если поступивших заявок много, то это занимает еще некоторое время) выписывает пропуск и пропускает автомобиль. В итоге, турист, находящийся не первый в очереди на проезд в город, тратит около 20-30 минут в ожидании своей очереди и еще 10 минут - на оформление пограничником его пропуска.

Вопросы:

1.Какими способами можно ускорить процесс въезда туристов в город?

2.Как можно предотвратить потерю заявок на пропуск туристов?

3.Помогут ли дополнительные гаджеты у пограничников более быстрому въезду в города?

Предложите оптимальный вариант решения проблемы

9. Рассчитайте основные финансово экономические показатели деятельности компании.

Таблица 1 – Основные финансово-экономические показатели деятельности ООО «Попутный ветер»

№ п/п	Наименование показателя	Ед. изм.	Величина показателя		Отклонение	
			план	факт	Абсолютное +,-	Темп роста, %
1.	Объем реализации услуг	т. руб.	24940	23740		
2.	Численность сотрудников	чел.	18	20		
3.	Среднегодовая зарплата сотрудника	т. руб.				
4.	Фонд заработной платы	т. руб.	6400	7300		
5.	Производительность труда сотрудника	т. руб.				
6.	Себестоимость услуг	т. руб.	17000	20140		
7.	Затраты на 1 рубль реализации	коп.				
8.	Прибыль от реализации услуг (налогооблагаемая)	т. руб.				
14.	Рентабельность деятельности	%				
15.	Рентабельность продаж	%				

© РГУТИС

10.Установите соответствие

1 Привлечение всеобщего внимания к реинжинирингу связано с	А. Вхождением мировой экономики в информационную эпоху
2 После реинжиниринга организационная структура фирмы становится	Б. Более гибкой, плоской, «виртуальной», возрастает роль нематериальных активов
	В. Более предпринимательской, матричного типа, с возрастанием роли топ-менеджмента
	Г. Использованием новых источников энергии

11.Установите соответствие

1. Реинжиниринг позволяет добиться резкого улучшения таких показателей, как	А. Затраты, качество, сервис и время
2. Решающий фактор успеха реинжиниринга	Б. Стремительность его претворения в жизнь
	В. Наукоемкость, фондоотдача, фондоемкость, эффективность
	Г. Технологическая подготовка производства

12. Установите соответствие

1. Бизнес-процессы развития	Аю процессы совершенствования производимого товара или услуги, технологий, модификации оборудования
2.Вспомогательные бизнес-процессы	Б. процессы, предназначенные для обеспечения выполнения основных бизнес-процессов
	В) процессы, охватывающие весь комплекс функций управления на уровне каждого бизнес-процесса и бизнес-системы в целом

13.Установите соответствие

1. Концепция «уменьшения размерности предприятия» означает уменьшение	А. Возможностей компании, вызванное снижением требований рынка
2.Концепция «тотального управления качеством» означает	Б. Совершенствование существующих бизнес-процессов
	В. Размеров предприятия в связи с технологическим совершенствованием

14. Установите соответствие

1. Основные бизнес-процессы	А. Процессы, ориентированные на производство товара или оказание услуги, являющиеся целевыми объектами создания предприятия, фирмы и обеспечивающие получение дохода
2. Бизнес-процессы управления	Б. Процессы, охватывающие весь комплекс функ-

© РГУТИС

ций управления на уровне каждого бизнес процесса и бизнес-системы в целом

В. Процессы, предназначенные для обеспечения выполнения основных бизнес-процессов

15.Закончите определение
Использование технологии оптимизации процессов не по назначению _____

16.Дайте определение
Операция – это_____

17. Дайте определение
Владелец процесса — это _____

18.Дайте определение
Задачи - _____

19. Дайте определение
Основной процесс - _____

20. Дайте определение
Административные бизнес-процессы - это _____

ОПК-5.2. Обеспечивает обоснование, разработку и внедрение экономических стратегий и приоритетных направлений деятельности предприятий сферы туризма

Тест (1 правильный ответ)

1. Бенчмаркинг (Benchmarking) процесса это
А. Систематический метод определения, понимания и творческого развития товаров, услуг, проектов, оборудования, процессов и процедур (установившихся принципов) более высокого качества для улучшения текущей деятельности организации, посредством изучения того, как разные организации выполняют одинаковые или похожие операции.
Б. Совокупность компонентов (аппаратное и программное обеспечение, процедуры, действия персонала и другие ресурсы), объединенных некоторой формой регулируемых взаимоотношений для формирования организации как единого целого. Это группа связанных процессов, которые могут функционировать как вместе, так и по отдельности.
В. Сравнение некоторых наборов показателей схожих элементов
Г. математическая модель бизнес-процесса

2. Основной процесс- это
А. Систематический метод определения, понимания и творческого развития товаров, услуг, проектов, оборудования, процессов и процедур (установившихся принципов) более высокого качества для улучшения текущей деятельности организации, посредством изучения того, как разные организации выполняют одинаковые или похожие операции.
Б. Часть основного процесса, которая выполняет специфическую роль в обеспечении функционирования основного процесса.

© РГУТИС

В. Процесс, обычно включающий в себя несколько функций в рамках организационной структуры и выполнение которого оказывает значительное воздействие па функционирование организации. В случае, если основной процесс оказывается слишком сложным для изображения и виде блок-схем па уровне мероприятий, он часто разбивается на подпроцессы.
Г. Полный цикл процесса

3. Подпроцесс- это
А. Часть основного процесса, которая выполняет специфическую роль в обеспечении функционирования основного процесса
Б. Сравнение некоторых наборов показателей схожих элементов
В. Отдельные элементы и/или подгруппы элементов мероприятия
Г. Детализация одного из процессов

4. Сколько фаз улучшения административного бизнес-процесса
А. 3
Б. 6
В. 8
Г. 4
5. 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.
Г. Мониторинг

6. Срочность в системе SMART означает, что
А. Все работы должны заканчиваться в самый минимальный срок;
Б. Цель должна выполняться в минимальные сроки;
В. Цель должна иметь срок исполнения;+
Г. Все сроки работ должны быть согласованны с исполнителем.

7. Верхнеуровневая карта процесса
А. Заменяет собой карту потока создания ценности;
Б. Обязательно должна быть построена перед началом работы;
В. Позволяет посмотреть на процесс в целом, без его подробностей;+
Г. Является прообразом целевой карты.

8. Время такта – это
А. время, необходимое на проведение хронометража;
Б. время, необходимое для переналадки процесса;
В. доступное производственное время за определенный период (например, смена, сутки, месяц и т. д.), деленное на объем потребительского спроса за этот период;+
Г. реально затрачиваемое время на выполненные цикла процесса.

9. Кейс «Стимул»

В обзоре, проведенном Renaissance Worldwide и журналом CFO Magazine среди 200 крупнейших западных компаний, удалось выявить следующие недостатки традиционных си-

© РГУТИС

стем оценки эффективности деятельности компаний: видение и стратегия не обеспечивают руководства к действию. Менее 40% менеджеров среднего звена и 5% сотрудников более низкого уровня четко понимают видение и действуют на основе стратегии, а задачи, достижения и инициативы сотрудников не связаны со стратегией. Как правило, они устанавливаются в соответствии с годовым финансовым планом. Только 50% высших руководителей, 20% менеджеров среднего уровня и 10% сотрудников низшего уровня осуществляют свои действия и используют системы поощрения, ориентированные на исполнение стратегии.

Задание

Подумайте, каким образом следует изменить систему стимулирования сотрудников предприятия, чтобы она была ориентирована на реализацию стратегии предприятия? Какие показатели премирования и другие стимулы должны присутствовать в такой программе стимулирования сотрудников туристского предприятия?

10. Приведите пример на каждую категорию оптимизации бизнес-процесса, обоснуйте свой пример

1.Оптимизация уровня процесса —.

2.Оптимизация среды —

3.Оптимизация задачи —

12.Автоматизация бизнес-процессов (оптимизация задачи): польза и вред. Приведите по 2-3 аргумента

Польза

1.

2.

3.

Вред

1.

2.

13. Прочтите задание, сделайте выбор и обоснуйте свое решение.

Решающий фактор успеха оптимизации бизнес-процессов:

А. Переобучение персонала к работе в новых условиях;

Б. Тщательность разработки плана реинжиниринга;

В. Технологическая подготовка производства;

Г. Стремительность его претворения в жизнь.

Обоснование:

14. Прочтите задание, сделайте выбор и обоснуйте свое решение.

Концепция «тотального управления качеством» означает …

А. Совершенствование существующих бизнес-процессов;

Б. Резкое увеличение качества выпускаемой продукции;

В. Совершенствование системы управления качеством;

Г. Внедрение контроля качества на каждой операции.

Обоснование:

© РГУТИС

15. Дайте определение

Система - _____
16. Дайте определение
Методика быстрого анализа решения - _____

17.Определите различия между оптимизацией и реинжинирингом бизнес-процесса, заполните таблицу

Таблица 1.

Наименование параметра	*Оптимизация*	*Реинжиниринг*
Уровень изменений		
Начальная точка		
Частота изменений		
Требуемое время		
Направление		
Охват		
Риск		
Основное средство		
Тип изменений		

Наименование параметра	*Варианты*
Уровень изменений	Наращиваемый, радикальный
Начальная точка	«Чистый лист», существующий процесс
Частота изменений	Непрерывно/единовременно, единовременно
Требуемое время	Длительное, короткое
Направление	Сверху вниз, снизу вверх
Охват	Узкий, на уровне функций, широкий межфункционльный
Риск	Высокий, умеренный
Основное средство	Статистическое управление, информационные технологии
Тип изменений	Культурный/Структурный, культурный

© РГУТИС

18. Дайте определение
Технико-экономическое обоснование (ТЭО) – _____
11. Соотнесите последовательность разделов ТЭО
Раздел 1.
Раздел 2.
Раздел 3.
Раздел 4.
Раздел 5.
Раздел 6.

Ожидаемые технико-экономические показатели; цели, критерии и ограничения при внедрении изменений; введение; функции и задачи внедряемого проекта; характеристика объекта; выводы и предложения.

19. Чем отличается технология от искусства?
Технология, в отличие от искусства, — _____
20. Дайте определение
Стратегия туристического предприятия в общем виде представляет собой
_____

ОПК-5.3. Оценивает эффективность управленческих решений на различных уровнях управления туристской деятельностью

Тест (1 правильный ответ)

1.Какое свойство процесса аналогично формулировке KPI?
А. Определенность
Б. Эффективность
В. Управляемость
Г. Повторяемость
Д. Адаптируемость

2.Объекты какого типа отражают результат достижения цели?
А. Должность
Б. Ключевой показатель эффективности
В. Организационное подразделение
Г. Цели

3. принцип комплексности подразумевает:
А. учет всех факторов, воздействующих на систему управления персоналом
Б. ориентированность на развитие производства, опережение функций управление персоналом функций, направленных на обеспечение функционирования производства многовариантную проработку предложений по формированию системы управления персоналом и выбор наиболее рационального варианта для конкретных условий производства

4. Какой метод управления персоналом отличается прямым характером воздействия:
А. Административный
Б. Экономический

© РГУТИС

В. Социально-психологический

5. Наиболее удачное определение управленческого решения - это:
А. Инструмент управленческой деятельности;
Б. Продукт управленческой деятельности;
В. Выбранный (утвержденный) вариант управленческих действий

6. Инструмент визуализации и анализа материального и информационного потоков в процессе создания ценности от поставщика до заказчика – это
А. Картирование;
Б. Хронометраж;
В. Стандартизация;
Г. Диаграмма Якасуми.

7. Кейс «Подсолнух»
Описание ситуации: Компания «Подсолнух» – туроператор по детскому туризму. Основное направление деятельности компании – организация оздоровительного отдыха для детей в детских оздоровительных лагерях по России и за рубежом. В компании работает два менеджера, весной-летом приходят практиканты, два бухгалтера, исполнительный и генеральный директора. Основные клиенты компании – родители, работающие в различных крупных организациях, спортивные и творческие группы детей с руководителями, частные клиенты и группы детей, отдыхающих по конкурсу.
В компании нет поощрений для сотрудников, таких как корпоративы, бонусы за проделанную работу и т.д. В связи с этим в компании нарастает недружелюбная атмосфера в коллективе: некрупные разборки между менеджерами, постоянное обсуждение начальства. Все это привело в итоге к снижению качества выполняемой сотрудниками работы.
Еще одна причина в снижении производительности труда – это малое количество сотрудников: менеджерам приходится выполнять как свою работу, так и работу коллег и другие мелкие обязанности. Сотрудники не принимают участия в креативных работах по созданию нового продукта.
В компании нет общей клиентской базы, она выглядит следующим образом: файлы формата excel, которые находятся в папках по годам. К файлу есть общий доступ у всех и в нем вносить поправки может только один сотрудник. В связи с этим работа часто тормозит: начинается выяснение у кого открыт файл. Бывает, что сотрудник долго вносит поправки, а в базе уже работают и всю работу приходится повторять.
Общение менеджеров с клиентами происходит в офисе, а также по почте, а так как менеджера всего два, на письма клиентов в течении долгого времени не отвечают, а некоторых писем могут и просто не увидеть. После того, как ребенок отдохнул в лагере, родителей не обзванивают, чтобы узнать мнение ребенка о лагере. Соцсетями компания не занимается, группа «вконтакте» не работает.
Итогами всего этого стали потеря клиентов и частые жалобы о плохой организованности работы в фирме: долгая обработка заявок, несоответствие информации о турпродуктах, долгое оформление документов и подбор тура.
Вопросы:
1.Назовите основные ошибки в управлении?
2.Как можно улучшить клиентскую базу и упростить работу с ней? Нужно ли это делать или можно оставить все так как есть?
8. Пусть сделает потребитель (оптимизация процесса): приведите по 2-3 аргумента

© РГУТИС

Польза
1.
2.
Вред
1.
2..
3.
9. Все за потребителя (оптимизация уровня процесса): приведите по 2-3 аргумента
Польза
1.
2.
Вред
1.
2.
10. Неблокирующий контроль(оптимизация уровня процесса): приведите по 1-2 аргумента
Польза
1.
2.
Вред
1.

11. Ближе к клиенту (оптимизация уровня среды): приведите по 1-3 аргумента
Польза
1.
2.
3. Вред
1.

12. Прочтите задание, сделайте выбор и обоснуйте свое решение.
Решающий фактор успеха оптимизации бизнес-процессов:
А. Переобучение персонала к работе в новых условиях;
Б. Тщательность разработки плана реинжиниринга;
В. Технологическая подготовка производства;
Г. Стремительность его претворения в жизнь.
Обоснование:
13. Установите соответствие

1. Новые процессы, возникающие в результате реинжиниринга — это	А. Горизонтальное и вертикальное сжатие процессов, совмещение работ, уменьшение проверок, централизованно/децентрализованный подход
2. Теоретические основы реинжиниринга	Б. Самоорганизация, тотальное управление качеством, «точно в срок», управление бизнес-процессами

© РГУТИС

В. Модернизация оргструктуры, технологическое обновление, переобучение персонала

14. Назовите отличительную черту ТЭО от бизнес-плана
Важнейшей отличительной чертой технико-экономического обоснования от бизнес-плана
_____

15. Дайте определение
Риск реализации проекта_____

16. Из каких задач состоит подход реинжиниринга процесса для реализации BFSS ?
Задача № 1. _____
Задача № 2. _____
Задача № 3. _____
Задача № 4.

17. Закончите предложение
Члены команды по управлению проектом должны иметь _____

18. От чего зависит число участников команды по улучшению процесса?
_____
19. На что направлены усилия команды при перепроектировании процесса?

_____
20. Что важно выделить при оценке эффективности управления?_____

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 ме-

© РГУТИС

тодами 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
Вид занятия – семинар-собеседование
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 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.

Занятие семинарского типа 3

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

© РГУТИС

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 экскурсионной деятельности.

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

Форма **–** индивидуальное решение

Занятие семинарского типа 4

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, включающих экскурсионное обслуживание, 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 обслужи-

© РГУТИС

вание. 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.

№ 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)	

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

Вид практического занятия: практическая работа.

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

Организация и проведение практической работы по разработке интеллект-карты.

© РГУТИС

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
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)

© РГУТИС

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 жеребьёвка);
- 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,

© РГУТИС

- 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. Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 319 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-001825-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2226032

2. Маслевич Т. П. Управление бизнес-процессами: от теории к практике. - М НИЦ ИНФРА-М, 2025. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=458283

© РГУТИС

3. Хлевная, Е. А. Эмоциональный интеллект руководителя в бизнес-процессах организации : монография / Е.А. Хлевная, Т.С. Киселева. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 259 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5b9b7045595fd8.85318460. - ISBN 978-5-16-014245-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2067398

8.2. Дополнительная литература

1. Моделирование бизнес-процессов : управленческие аспекты : монография / М. С. Санталова, А. В. Борщева, И. Л. Гладилина, И. В. Соклакова [и др.] – М. : «Дашков и К°», 2023. - 222 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=439564

2. Андреев В. Д., Баранова А. Ю., и др. Предпринимательство и бизнес-процессы в условиях экономической нестабильности – НИЦ ИНФРА, 2024.160. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=340404

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.economy.gov.ru/material/directions/turizm/reestry_turizm/edinyy_federalnyy_reestr_turoperatorov/?ysclid=mkb3q9rlo782652077

Информационные справочные системы

1.Информационная справочная система «OpenTripMap – открытый туристический атлас достопримечательностей мира» https://opentripmap.com/ru/

2. Информационная справочная система «Карта достопримечательностей России портала Национального туристического портала Russia.Travel»: https://xn--b1afab9anqfdfg9c.xn--p1ai/

3. Информационная справочная система «Справочно-правовая система “Консультант+”»: http://www.consultant.ru

4. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы "Гарант"» (информационно-правовой портал "Гарант.ру"): https://www.garant.ru/

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

© РГУТИС

Изучение дисциплины 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

© РГУТИС

	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

© РГУТИС