

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сочинский государственный университет»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Управление бизнес-процессами в индустрии туризма и гостеприимства

Шифр и направление подготовки 43.04.02 Туризм

Квалификация (степень) выпускника Магистр

Профиль подготовки: Туризм и право

Форма обучения: заочная

Выпускающая кафедра Управления и технологий в туризме и рекреации

Кафедра-разработчик рабочей программы Управления и технологий в туризме и рекреации

Год набора 2023

Курс	Трудоемкость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
1	108/3	4	6	94	-	Зачет 4
Итого	108/3	4	6	94		Зачет 4

Лист согласования рабочей программы дисциплины Управление бизнес-процессами в индустрии туризма и гостеприимства

Рабочую программу составила:

К.э.н., доцент кафедры УТТР Сыркова И.С. Сыркова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА**

Заведующий кафедрой

Брюханова Г.Д.

подпись

Брюханова Г.Д.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ Онищенко Е.С.  
подпись

Онищенко Е.С.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям  
Отдел качества образования и  
методического обеспечения

Великородова И.К.  
подпись

Великородова И.К.  
Ф.И.О.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2024 - 2025 учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

Рабочая программа переутверждена на 2025 - 2026 учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

Рабочая программа переутверждена на 2026 - 2027 учебный год, протокол №\_\_ заседания кафедры от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

ФИО

*(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)*

## 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины Управление бизнес-процессами в индустрии туризма и гостеприимства является изучение студентами теоретических и практических аспектов моделирования бизнес-процессов.

Задачи дисциплины:

- изучить методологические основы моделирования бизнес-процессов;
- получить практические навыки моделирования бизнес-процессов;
- научиться строить модели бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина относится к части учебного плана формируемой участниками образовательных отношений.

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
<b>Профессиональные компетенции</b>	
ПК-1 Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма	Инновации и предпринимательство в индустрии туризма и гостеприимства Организационно-управленческая практика
<b>Универсальные компетенции</b>	
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	Проектная практика Организационно-управленческая практика Преддипломная практика

## 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК – универсальные компетенции;

ПК – профессиональные компетенции;

Компетенции и индикаторы их		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними	<p><b>Знать:</b> технологии анализа проблемной ситуации при управлении бизнес-процессами в индустрии туризма и гостеприимства, как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними</p> <p><b>Уметь:</b> использовать полученные знания для проведения анализа проблемной ситуации при управлении бизнес-процессами в индустрии туризма и гостеприимства, как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними</p> <p><b>Владеть:</b> навыками технологии анализа проблемной ситуации при управлении бизнес-процессами в индустрии туризма и гостеприимства, как системы, выявляя ее составляющие и связи между ними</p>

<p>УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий</p>	<p>УК-1.2 Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, проектирует процессы по их устранению</p>	<p>Знать: технологии и методики выявления пробелов в информации, необходимой для решения проблемной ситуации в индустрии туризма и гостеприимства, а также процессы по их устранению          Уметь: выявлять пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации в индустрии туризма и гостеприимства, а также проектировать процессы по их устранению          Владеть: методами выявления пробелов в информации, необходимой для решения проблемной ситуации в индустрии туризма и гостеприимства, а также технологиями проектирования процессов по их устранению</p>
<p>УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий</p>	<p>УК-1.3 Разрабатывает и содержит содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов</p>	<p>Знать: стратегии решения проблемной ситуации в индустрии туризма и гостеприимства на основе системного и междисциплинарного подходов          Уметь: разрабатывать и содержательно аргументировать стратегию решения проблемной ситуации в индустрии туризма и гостеприимства на основе системного и междисциплинарного подходов          Владеть: методами разработки стратегии решения проблемной ситуации в индустрии туризма и гостеприимства на основе системного и междисциплинарного подходов</p>
<p>ПК-1 Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма</p>	<p>ПК-1.1 Обосновывает планы и проекты по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы туризма</p>	<p>Знать: технологии и методы обоснования планов и проектов по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы туризма          Уметь: обосновать планы и проекты по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы туризма          Владеть: методами проектирования мероприятий по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы туризма</p>
<p>ПК-1 Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма</p>	<p>ПК-1.2 Разрабатывает программы изменений на предприятиях сферы туризма, преодолевает сопротивление их внедрению</p>	<p>Знать: технологии разработки программ изменений на предприятиях сферы туризма, технологии преодоления сопротивления по их применению          Уметь: разрабатывать программы изменений на предприятиях сферы туризма, преодолевать сопротивление их внедрению          Владеть: методами разработки программы изменений на предприятиях сферы туризма, навыками преодоления сопротивления их внедрению</p>

Общая трудоемкость дисциплины «Управление бизнес-процессами в индустрии туризма и гостеприимства» составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	
1	Предмет, методы и содержание дисциплины	9	-	-	-	9
2	Бизнес-процесс, как объект управления. Бизнес-процессы: основные понятия и определения. Классификация бизнес-процессов	11	-	2*	-	9
3	Система управления бизнес-процессами на предприятиях сферы туризма и гостеприимства. Цели в системе управления бизнес-процессами	13	2	2*	-	9
4	Разработка стратегий и планов управления бизнес-процессами на предприятиях сферы туризма и гостеприимства	9	-	-	-	9
5	Технология управления бизнес-процессами. Жизненный цикл управления бизнес-процессами	11	-	2*	-	9
6	Архитектура бизнес-процессов. Контроллинг бизнес-процессов	9	-	-	-	9
7	Анализ, проектирование и реинжиниринг бизнес-процессов	11	2	-	-	9
8	Оптимизация бизнес-процессов на предприятиях сферы туризма	9	-	-	-	9
9	Оптимизация бизнес-процессов на предприятиях сферы гостеприимства	2	-	-	-	2
10	Контрольная работа	20	-	-	-	20
11	Зачет	4	-	-	-	-
<b>ИТОГО</b>		<b>108</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>94</b>

\* Практическое занятие реализуется в форме практической подготовки

#### 4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Система управления бизнес-процессами на предприятиях сферы туризма и гостеприимства. Цели в системе управления бизнес-процессами	Элементы системы управления бизнес-процессами на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, функции системы управления бизнес-процессами на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, методы системы управления бизнес-процессами на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, цели системы управления бизнес-процессами на предприятиях сферы туризма и гостеприимства
2	Анализ, проектирование и реинжиниринг бизнес-процессов	Анализ бизнес-процессов на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, проектирование бизнес-процессов на предприятиях сферы туризма и гостеприимства, реинжиниринг бизнес-процессов на предприятиях сферы туризма и гостеприимства

#### 4.1.2 Практические занятия в форме практической подготовки

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Бизнес-процесс, как объект управления. Бизнес-процессы: основные понятия и определения. Классификация бизнес-процессов	Кейс «Как успешно продавать путешествия в кризис. Бизнес-процессы в продажах» <i>Практическое занятие по данной теме реализуется в форме практической подготовки</i>
2	Система управления бизнес-процессами на предприятиях сферы туризма и гостеприимства. Цели в системе управления бизнес-процессами	Кейс «Создание структуры управления бизнес-процессами туристского предприятия» <i>Практическое занятие по данной теме реализуется в форме практической подготовки</i>
3	Технология управления бизнес-процессами. Жизненный цикл управления бизнес-процессами	Кейс «Управление бизнес-процессами создаваемого туристского предприятия» <i>Практическое занятие по данной теме реализуется в форме практической подготовки</i>

Занятия в форме практической подготовки проводятся в Научно-методическом центре практической подготовки факультета туризма и сервиса.

#### 4.1.3 Лабораторные занятия

Не предусмотрены учебным планом.

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Предмет, методы и содержание дисциплины	Подготовка словаря по теме
2	Бизнес-процесс, как объект управления. Бизнес-процессы: основные понятия и определения. Классификация бизнес-процессов	Подготовка словаря по теме, подготовка к устному опросу
3	Система управления бизнес-процессами на предприятиях сферы туризма и гостеприимства. Цели в системе управления бизнес-процессами	Подготовка словаря по теме
4	Разработка стратегий и планов управления бизнес-процессами на предприятиях сферы туризма и гостеприимства	Подготовка словаря по теме
5	Технология управления бизнес-процессами. Жизненный цикл управления бизнес-процессами	Подготовка словаря по теме, подготовка к устному опросу
6	Архитектура бизнес-процессов. Контроллинг бизнес-процессов	Подготовка словаря по теме
7	Анализ, проектирование и реинжиниринг бизнес-процессов	Подготовка словаря по теме
8	Оптимизация бизнес-процессов на предприятиях сферы туризма	Подготовка словаря по теме
9	Оптимизация бизнес-процессов на предприятиях сферы гостеприимства	Подготовка словаря по теме
10	Контрольная работа	Подготовка к сдаче контрольной работы

#### 4.1.5 Интерактивные формы занятий

Не предусмотрены учебным планом.

### 4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### 4.2.1 Литература

- Джон Джестон Управление бизнес-процессами: практическое руководство по успешной реализации проектов / Джон Джестон, Йохан Нелис. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 648 с. — ISBN 978-5-9614-4350-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86792.html> (дата обращения: 01.04.2023 г.). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
- Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Юрайт, 2023.

— 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489237> (дата обращения: 01.04.2023 г.). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Управление бизнес-процессами : учебное пособие / Н.Д. Горюнова [и др.]. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. — 89 с. — ISBN 978-5-7937-1741-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102983.html> (дата обращения: 01.04.2023 г.). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/102983>

#### 4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование СПБД
1.	ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. — URL: <a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a> (дата обращения: 01.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
2.	SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. — URL: <a href="https://link.springer.com/">https://link.springer.com/</a> (дата обращения: 01.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
3.	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. — Сочи, 2017 — . — URL: <a href="http://lib.sutr.ru/">http://lib.sutr.ru/</a> (дата обращения: 01.04.2023). — Текст : электронный.
Наименование ИИС	
1.	КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». — Москва, 1997 — . — Режим доступа: локальная сеть СГУ. — Текст : электронный.

#### 4.2.3 Нормативные документы

Конституция Российской Федерации (с комментариями для школьников и обучающихся). С новыми поправками от 2020 года [Текст] : нормативная литература / М. Б. Смоленский ; М. В. Алексеева. - 2-е изд. ; стер. - Москва : КноРус, 2021. - 269 с. - ISBN 978-5-406-08189-1.

Гражданский кодекс Российской Федерации: финансовые сделки. Постатейный комментарий к главам 42–46 и 47.1 / под ред. П. В. Крашенинникова. — Москва : Статут, 2018. — 400 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=497229> (дата обращения: 01.04.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8354-1450-5 (в обл.). — Текст : электронный.

#### 4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

№	Наименование Интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». — Саратов, 2010 — . — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> (дата обращения: 01.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
2.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». — Москва : Директ-Медиа, 2001 — . — URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub</a> (дата обращения: 01.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
3.	Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». — Москва, 2020 — . — URL: <a href="https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F">https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F</a> (дата обращения: 01.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

4.	Сервис и туризм : тематическая коллекция / ЭБС Book.ru. – Москва, 2010 –. – URL: <a href="https://www.book.ru/cat/578/1">https://www.book.ru/cat/578/1</a> (дата обращения: 01.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5.	Комплект Сочинского государственного университета / Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс» – Электронная библиотека технического вуза. – Москва : Политехресурс, 2013 –. – URL: <a href="http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html">http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html</a> (дата обращения: 01.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, 2009 –. – URL: <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a> (дата обращения: 01.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 –. – Режим доступа: <a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a> (дата обращения: 01.04.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
8.	Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система : сайт / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, 1997 –. – URL <a href="https://polpred.com/">https://polpred.com/</a> (дата обращения: 01.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
9.	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 –. – URL: <a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a> (дата обращения: 01.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
10.	КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа : сайт. – Москва, 2014 –. – URL: <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a> (дата обращения: 01.04.2023). – Текст : электронный.

#### 4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Понятия: процесс, бизнес-процесс, информационный поток, технологический процесс, поток объектов, поток работ.
2. Понятия: управление бизнес-процессами, процессное управление, система управления бизнес-процессами.
3. Понятия: общая теория систем, системный подход, системный анализ, структурный анализ, системы, структура, свойства систем.
4. Карта процессов, основные, вспомогательные процессы, процессы управления, обеспечивающие процессы.
5. Способы классификации процессов.
6. Метод структурного анализа и проектирования: назначение и особенности. Методология IDEF. Программные средства моделирования бизнес-процессов в стандартах SADT и IDEF.
7. Методология моделирования ARIS. Основные модели ARIS. Программные средства моделирования в методологии ARIS.
8. Концепция управления бизнес-процессами BPM. Описание нотации BPMN. Программные средства поддержки BPMN
9. Документирование бизнес-процессов.
10. Административные бизнес-процессы на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

11. Способы анализа бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
12. Оптимизация бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
13. Сущность систем автоматизации бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
14. Способы оценки эффективности бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
15. Алгоритм внедрения процессного управления. Цикл Деминга.
16. Цели управления эффективностью и цели управления изменениями.
17. Классификация бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
18. Правила, особенности и методика выделения бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
19. Моделирование и описание бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
20. Анализ бизнес-процессов, измерение их показателей
21. Обеспечение качества бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.
22. Карта процессов, сетевой график.
23. Игровые методы управления процессами в условиях неопределенности.
24. Мониторинг и контроль параметров бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

**Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:**

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

**Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (зачет):**

Оценку «зачтено» заслуживает обучающийся, твердо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, четкие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку «не зачтено» заслуживает обучающийся, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, четко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

## 5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра обучающийся осуществляет учебные действия на лекционных и практических занятиях в форме практической подготовки, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы обучающийся осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий в форме практической подготовки, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы обучающихся.

#### Методические рекомендации по подготовке обучающийся к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине обучающийся необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям обучающиеся должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При

подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

#### **Методические рекомендации обучающийся по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.**

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

#### **Методические рекомендации обучающимся по подготовке к зачету.**

При подготовке к зачету следует руководствоваться РПД. Обучающийся должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На зачете обучающийся должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на зачете обучающимся разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если обучающийся при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих обучающихся к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания обучающихся должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

### **5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине**

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания контрольной работы;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной работы.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

### **5.3 Особенности преподавания дисциплины**

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

- Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.
- Практическая работа - совместная деятельность обучающихся в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности. Практические занятия по дисциплине осуществляются в форме практической подготовки – совместного решения кейсов из практики туристских предприятий.
- Самостоятельная работа обучающихся предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от обучающихся воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации

в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

- Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

#### **5.4 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Управление бизнес-процессами в индустрии туризма и гостеприимства»**

**43.04.02, Туризм, Магистратура  
Туризм и право,**

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины  
Управление бизнес-процессами в индустрии туризма и гостеприимства  
части учебного плана формируемой участниками образовательных отношений  
заочная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3 / 108
Цель изучения дисциплины	изучение студентами теоретических и практических аспектов моделирования бизнес-процессов.
Содержание дисциплины	Предмет, методы и содержание дисциплины Бизнес-процесс, как объект управления. Бизнес-процессы: основные понятия и определения. Классификация бизнес-процессов Система управления бизнес-процессами на предприятиях сферы туризма и гостеприимства. Цели в системе управления бизнес-процессами Разработка стратегий и планов управления бизнес-процессами на предприятиях сферы туризма и гостеприимства Технология управления бизнес-процессами. Жизненный цикл управления бизнес-процессами Архитектура бизнес-процессов. Контроллинг бизнес-процессов Анализ, проектирование и реинжиниринг бизнес-процессов Оптимизация бизнес-процессов на предприятиях сферы туризма Оптимизация бизнес-процессов на предприятиях сферы гостеприимства
Формируемые компетенции (коды)	УК-1, ПК-1
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними; УК-1.2 Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению; УК-1.3 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов; ПК-1.1 Обосновывает планы и проекты по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы туризма; ПК-1.2 Разрабатывает программы изменений на предприятиях сферы туризма, преодолевает сопротивление их внедрению.
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Инновации и предпринимательство в индустрии туризма и гостеприимства; Проектная практика; Организационно- управленческая практика; Преддипломная практика
Образовательные технологии	Лекционные занятия, практические занятия в форме практической подготовки, контрольная работа
Форма промежуточной аттестации	Зачет