

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой  
рекреационной географии, страноведения и туризма



 Федотов С.В.  
подпись, расшифровка подписи

21.05.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.05 ОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИНДУСТРИИ**

*Код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом*

- 1. Код и наименование направления подготовки/специальности:** 43.04.02 – «Туризм»
- 2. Профиль подготовки/специализация:** профиль «Планирование и проектирование в туризме»
- 3. Квалификация выпускника:** магистр
- 4. Форма обучения:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** кафедра рекреационной географии, страноведения и туризма
- 6. Составители программы:** Сушкова Наталья Сергеевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры рекреационной географии, страноведения и туризма  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)
- 7. Рекомендована:** НМС ф-та географии, геоэкологии и туризма (Протокол №6 от 03.05.2024 г.)

**8. Учебный год:** 2025/2026

**Семестр(ы):** 3

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины является: формирование у магистрантов компетенций в области организации деятельности, экономической работы и управления предприятием индустрии туризма в современных условиях.

Задачи учебной дисциплины:

- систематизированное представление об управлении сферой туристской деятельности на рынке;
- исследование проблем и актуальных методов формирования коммерческой службы,
- развитие методов и способов принятия решений в конкретных хозяйственных ситуациях;
- исследование финансово-хозяйственной деятельности предприятия туристской индустрии;
- определение путей повышения эффективности деятельности предприятия туризма.

## 10. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП: Б1.В.05

учебная дисциплина «Организация бизнес-процессов предприятий туристской индустрии» относится к вариативной части блока Б1.

## 11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-5	Способность принимать участие в работах по расчету и проектированию бизнес-процессов со-ответствии с техническими заданиями и использованием стандартных средств автоматизации проектирования	ПК-5.1; ПК-5.2; ПК-5.3	способность анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений	1. Знать: финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности экономических субъектов различных форм собственности. 2. Уметь: анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности экономических субъектов различных форм собственности и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений. Формировать и выстраивать алгоритмы и модели бизнес-процессов 3. Владеть: навыками анализа финансовой, бухгалтерской и иной информации, содержащейся в отчетности экономических субъектов различных форм собственности и использования полученных результатов анализа для принятия управленческих решений.

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.(в соответствии с учебным планом) — 4 ЗЕД / всего 144 ак.ч. из них 28 ак.ч – лекции, 28 ак.ч. – практическая работа, 52 ак.ч. – самостоятельная работа, 36 ак.ч. - контроль.

Форма промежуточной аттестации(зачет/экзамен) курсовая работа, **экзамен**

## 13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	Всего	По семестрам		
		№ семестр	№ семестра	...

Аудиторные занятия	56	3	-	-
в том числе:	Лекции	28	3	-
	Практические	28	3	-
	Лабораторные	-	3	-
Самостоятельная работа	52	3	-	-
в том числе: курсовая работа (проект)	-	3	-	-
Форма промежуточной аттестации (экзамен.)	36	3	-	-
Итого:	144	3	-	-

### 13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
<b>1. Лекции</b>			<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11578">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11578</a>
1.1	Сущность, цели, задачи и показатели бизнес-процессов Анализ эффективности бизнес-процессов Автоматизация бизнес-процессов	Понятие бизнес-процесса. Вложенные процессы. Концепция М.Хаммера.. Вход процесса, выход процесса, границы процесса, границы входа и выхода процесса, первичный и вторичный входы процесса. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов.	
1.2	Виды бизнес-процессов. Управление бизнес-процессами. Описание и моделирование бизнес-процессами. Технологии (схемы) бизнес-процессов	Организационная структура компаний. Внутрифирменные заказчики, получатели результатов бизнес-процессов. Межфункциональные бизнес-процессы. Стратегическое планирование по Г.Ансоффу, Г.Минцбергу. Обеспечивающие бизнес-процессы. Поддерживающие процессы. Ресурсные процессы. Процессы преобразования. Процессы планирования. Процессы по И.Якобсону. Основные и вспомогательные процессы. Цели и задачи управления бизнес-процессами. Оптимизация и регламентация процессов. Бизнес-диагностика. Уровни детализации процессов. Действия, процедуры, направления деятельности. Операции в управлении бизнес-процессами. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов. Технология описания и моделирования бизнес-процессов. Типы деятельности в описании бизнес-процессов. Проекты управления бизнес-процессами. Этапы реализации проектов в бизнес-процессах. Программы управления качеством. Составляющие методологии (методики) описания процессов. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов. Технология (схема) бизнес-процессов Уровни описания основных бизнес-процессов. Схемы бизнес-процессов. Виды схем бизнес-процессов. Реинжиниринг бизнес-процессов. Оптимизация документооборота. Устранение избыточных этапов. Определение полномочий. Механизм контроля. Улучшение взаимодействия. Стандарты технологии бизнес-процессов. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов.	

1.3	Анализ эффективности бизнес-процессов	Традиционная система анализа эффективности. Современные подходы к анализу бизнес-процессов: EVA, Tableau of bord, BSC. Временные и частные показатели. Индикаторы фактической ситуации. Инструменты анализа эффективности. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов	
1.4	Совершенствование бизнес процессов. Реинжиниринг. Бенчмаркетинг.	Реинжиниринг бизнес-процессов. Бенчмаркетинг. Моделирование и автоматизация процессов на предприятии. Стройные структуры сегментов, наглядные схемы финансовых потоков, структуры электронного документооборота. преимущества моделирования бизнес-процессов. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов.	
<b>2. Практические занятия</b>			<a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11578">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11578</a>
2.1	Сущность, цели, задачи и показатели бизнес-процессов Анализ эффективности бизнес-процессов Автоматизация бизнес-процессов	Понятие бизнес-процесса. Вложенные процессы. Концепция М.Хаммера.. Вход процесса, выход процесса, границы процесса, границы входа и выхода процесса, первичный и вторичный входы процесса. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов.	
2.2	Виды бизнес-процессов. Управление бизнес-процессами. Описание и моделирование бизнес-процессами. Технологии (схемы) бизнес-процессов	Организационная структура компаний. Внутрифирменные заказчики, получатели результатов бизнес-процессов. Межфункциональные бизнес-процессы. Стратегическое планирование по Г.Ансоффу, Г.Минцбергу. Обеспечивающие бизнес-процессы. Поддерживающие процессы. Ресурсные процессы. Процессы преобразования. Процессы планирования. Процессы по И.Якобсону. Основные и вспомогательные процессы. Цели и задачи управления бизнес-процессами. Оптимизация и регламентация процессов. Бизнес-диагностика. Уровни детализации процессов. Действия, процедуры, направления деятельности. Операции в управлении бизнес-процессами. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов. Технология описания и моделирования бизнес-процессов. Типы деятельности в описании бизнес-процессов. Проекты управления бизнес-процессами. Этапы реализации проектов в бизнес-процессах. Программы управления качеством. Составляющие методологии (методики) описания процессов. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов. Технология (схема) бизнес-процессов. Уровни описания основных бизнес-процессов. Схемы бизнес-процессов. Виды схем бизнес-процессов. Реинжиниринг бизнес-процессов. Оптимизация документооборота. Устранение избыточных этапов. Определение полномочий. Механизм контроля. Улучшение взаимодействия. Стандарты технологии бизнес-процессов. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов.	
2.3	Анализ эффективности бизнес-процессов	Традиционная система анализа эффективности. Современные подходы к анализу бизнес-процессов: EVA, Tableau of bord, BSC. Временные и частные показатели. Индикаторы фактической ситуации. Инструменты анализа эффективности. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов	

2.4	Совершенствование бизнес процессов. Реинжиниринг. Бенчмаркетинг.	Реинжиниринг бизнес-процессов. Бенчмаркетинг. Моделирование и автоматизация процессов на предприятии. Стройные структуры сегментов, наглядные схемы финансовых потоков, структуры электронного документооборота. преимущества моделирования бизнес-процессов. Перепроектирование бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов. Показатели бизнес-процессов.	
-----	--	---	--

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1.1	Сущность, цели, задачи и показатели бизнес-процессов Анализ эффективности бизнес-процессов Автоматизация бизнес-процессов	4	4	-	10	18
1.2	Виды бизнес-процессов. Управление бизнес-процессами. Описание и моделирование бизнес-процессами. Технологии (схемы) бизнес-процессов	8	8	-	22	38
1.3	Анализ эффективности бизнес-процессов	8	8	-	10	26
1.4	Совершенствование бизнес процессов. Реинжиниринг. Бенчмаркетинг.	8	8	-	10	26
	Итого:	28	28	-	52	108

### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

**Методические рекомендации студентам по изучению дисциплины «Организация бизнес-процессов предприятия туристической индустрии»**

**Методические указания обучающимся при подготовке к лекциям**

В процессе изучения данной дисциплины рекомендуется придерживаться следующей последовательности действий. На первом этапе в соответствии со структурой курса необходимо изучить базовые учебники, которые рекомендуются как основные источники литературы. На втором – обозначить базовые понятия и определения (возможно составить конспект) из названия тем, привести разные точки зрения, вывести свое предпочтительное определение. Рекомендуется использовать дополнительную литературу из рекомендованного списка, а также переводную литературу из актуальных научных источников. На следующем этапе необходимо обозначить практическую значимость данной темы. Для чего изучить статистические данные, конкретные примеры из региональной практики. Рекомендуется обращаться к официальной, оперативной информации, пользоваться валидными и проверенными данными. В результате получения информации, освоения знаний студент должен сформировать свою точку зрения на данную тему, сформулировать проблематику, свободно отвечать на вопросы на практических занятиях, участвовать в дискуссиях, уметь выделять главные проблемы, логически мыслить для их решения, грамотно и аргументированно излагать свою точку зрения.

**Методические указания обучающимся при подготовке к практическим занятиям**

С целью лучшего усвоения материала по дисциплине «Организация бизнес-процессов предприятий туристической индустрии» используются комплект заданий, вопросов, список тем. В процессе изучения данной дисциплины студентам предлагается составить программу и план маркетинговых исследований для предприятия сферы туризма и гостеприимства, а также подготовить выступление.

В процессе изучения дисциплины «Организация бизнес-процессов предприятий туристической индустрии» подготовка студентов к семинарским занятиям организована с использованием научной и периодической литературы, ресурсов сети Internet, ресурсов зональной, электронной библиотеки ВГУ, а также ресурсов электронного курса дисциплины, размещенного в Moodle.

На практическом занятии по дисциплине «Организация бизнес-процессов предприятий туристической индустрии» необходимо умение выступать с докладом, делать расчеты, сообщения, презентации, умение включаться в беседу, дискуссию, отвечать на поставленные вопросы, решать предложенные преподавателем тесты, контрольные и проверочные работы.

**15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины** (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Варзунов А. В., Торосян Е. К., Сажнева Л. П., Анализ и управление бизнес-процессами // Учебное пособие. – СПб: Университет ИТМО, 2016. –112 с.
2	Управление бизнес-процессами. Практическое руководство по успешной реализации проектов / Д. Джестон — «Альпина Диджитал», 2006
3	<a href="#">Чудновский А. Д.</a> Информационные технологии управления в туризме / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова .— 4-е изд., стер. — Москва : КноРус, 2011 . — 100 с.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4	Андерсен Бьёрн. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования /Пер. с англ. С.В. Ариничева /Науч. ред. Ю.П. Адлер. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.- 272 с, илл. - (Серия «Практический менеджмент»)
5	«Бизнес-процессы. Как их описать, отладить и внедрить. Практикум»: Издательство Михаила Рыбакова; Москва; 2016
6	Управление бизнес-процессами предприятия : учебное пособие / сост. Е. В. Пирогова. – Ульяновск : УлГТУ, 2017. – 107 с.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)\*:

№ п/п	Ресурс
7	Официальный сайт Федерального агентства по туризму. - URL: <a href="https://www.russiatourism.ru/">https://www.russiatourism.ru/</a>
8	Официальный сайт Министерства экономического развития РФ. - URL: <a href="https://www.economy.gov.ru/">https://www.economy.gov.ru/</a>
9	Всемирная туристская организация (UNWTO) - URL: <a href="http://www.unwto.org">www.unwto.org</a>
10	Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) - URL: <a href="http://www.wttc.org">www.wttc.org</a>
11	Компьютерная справочная правовая система "Консультант плюс" - URL: <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
12	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – ( <a href="http://www.lib.vsu.ru/">http://www.lib.vsu.ru/</a> ).

\* Вначале указываются ЭБС, с которыми имеются договора у ВГУ, затем открытые электронно-образовательные ресурсы, онлайн-курсы, ЭУМК

## 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных), курсовых работ и др.)

### Методические указания обучающимся для организации самостоятельной работы

Для углубления, расширения и детализирования полученных знаний студентам отводятся часы на самостоятельную работу. Самостоятельная работа предполагает более глубокое освоение учебной программы. Она формирует навыки исследовательской работы и ориентирует студентов на выработку умений применять теоретические навыки на практике.

Самостоятельную работу наиболее эффективно планомерно осуществлять весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Это может быть конспектирование и работа с книгой, документами, первоисточниками; доработка и оформление записей по лекционному материалу; кабинетные исследования, проработка материала по учебникам, учебным пособиям и другим источниками информации и др. Самостоятельная работа студентов предполагает самостоятельную подготовку к занятиям (изучение лекционного материала, чтение рекомендуемой литературы, подготовка ответов на тестовые задания, решение задач, анализ деловых ситуаций, подготовка реферата, подготовка выступления с презентацией по основным проблемным вопросам изучаемой дисциплины).

№ п/п	Источник
1	Воскресенский, В.Ю. Международный туризм / В.Ю. Воскресенский .— 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юнити-Дана, 2012 .— 463 с. — ISBN 978-5-238-01456-2 .— <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114800">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114800</a> .
2	Качмарек, Я. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление / Я. Качмарек ; Стасяк А. ; Влодарчик Б. — Москва : Юнити-Дана, 2012 .— 496 с. — (Зарубежный учебник) .— ISBN 978-5-238-01409-8 .— <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117167">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117167</a> .
3	Научная электронная библиотека eLibrary ( <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> )

## 17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

В рамках реализации учебной дисциплины «организация бизнес-процессов предприятий туристической индустрии» предусмотрены различные типы лекций (вводные, обзорные), семинарские занятия (проблемные, дискуссионные). Предусмотрено применение дистанционных образовательных технологий в части освоения лекционного материала, в том числе углубленного, а также проведения текущей аттестации, самостоятельной работы по дисциплине или отдельным ее разделам и т.д.

## 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория	Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (лабораторных и(или) практических), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), проведения практик	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска) Специальное оборудование: интерактивная доска/ТВ, проектор, профессиональное программное обеспечение для демонстрации студентам
Помещение для самостоятельной работы	Помещение для самостоятельной работы обучающихся	Компьютерный класс с компьютерами и/или ноутбуками с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», пакетом Microsoft Office, доступом в электронную информационно-образовательную среду ВГУ, Moodle Компьютеры, ноутбуки с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду ВГУ, Moodle, Elibrary, Znanium и т.д., установленным и исправным специальным

		программным обеспечением
--	--	--------------------------

## 19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Сущность, цели, задачи и показатели бизнес-процессов Анализ эффективности бизнес-процессов Автоматизация бизнес-процессов	ПК-5	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1  Практико-ориентированное задание 20.1.2.
2.	Виды бизнес-процессов. Управление бизнес-процессами. Описание и моделирование бизнес-процессами. Технологии (схемы) бизнес-процессов	ПК-5	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
3	Анализ эффективности бизнес-процессов	ПК-5	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
4	Совершенствование бизнес процессов. Реинжиниринг. Бенчмаркетинг.	ПК-5	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Вопросы для самоконтроля и дискуссии по разделу 20.1.1 Практико-ориентированное задание 20.1.2.
Текущая аттестация, допуск к промежуточной аттестации				Перечень тем для рефератов, докладов и презентаций, глоссарий 20.1.2.6, 20.1.2.7, 20.1.2.8, 20.2.2
Промежуточная аттестация форма контроля – экзамен				Перечень вопросов к экзамену 20.2.1

## 20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

### 20.1 Текущий контроль успеваемости



Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Вопросы для самоконтроля по разделу  
Практико-ориентированные задания,  
Реферат.

---

*Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, лабораторных работ требования к представлению портфолио*

### **Описание технологии проведения**

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в формах: устного опроса (индивидуальный опрос, фронтальная беседа, групповое взаимодействие, взаимооценивание). Критерии оценивания практических заданий в ходе текущего контроля приведены ниже.

### **Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)**

Для оценивания результатов обучения в процессе текущего контроля успеваемости используются следующие показатели п. 19: знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

Оценка ответа основана на следующих критериях:

- знание теоретических основ курса;
- владение профессиональной терминологией;
- умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.

принято	Студентом выполнено верно не менее 85% практического задания в ходе текущего контроля. Студент владеет профессиональной терминологией, демонстрирует знание дисциплины. Ответив на свой вопрос, умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов. Демонстрирует умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.
не принято	В ходе выполнения практического задания текущего контроля студентом выполнено менее 85% задания. Студент не понимает сути предложенного вопроса, механически повторяет текст изученных материалов, не принимает участия в групповой дискуссии, не может дополнить или исправить ответы других студентов. Не владеет профессиональной терминологией, подменяет одни понятия другими. Не способен демонстрировать умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. Не умеет пользоваться рекомендациями по оформлению практических заданий. Не понимает сути обязательных требований по оформлению заданий текущего контроля. Не умеет пользоваться элементарными формулами для ведения базовых расчетов (устный счет и с применением электронных вычислительных машин)

### **20.1.1 Вопросы для самоконтроля:**

1. С какими сложностями может столкнуться организация, если она не использует моделирование процессов?

2. Перечислите преимущества специализированных инструментов моделирования бизнес-процессов.
3. Каковы назначения «Соглашений по моделированию»?
4. Зачем применяется иерархическое описание бизнес-процессов? Какие уровни детализации обычно выделяются на практике?
5. Для чего может применяться матрица выбора процессов?
6. Когда требуется моделирование процессов «как есть»?
7. Сформулируйте признаки модели с хорошей эргономикой.
8. Каким образом осуществляется проверка корректности моделей?
9. Перечислите элементы и модели описания ресурсного окружения процессов, которые вы знаете.

## **20.1.2 Практико-ориентированные задания**

### **20.1.2.1 Анализ бизнес-процессов туррынка**

Пользуясь научными статьями, открытыми источниками сети Интернет и сайтами профильных организаций, ознакомьтесь с конъюнктурой отечественного туррынка, охарактеризуйте особенности бизнес-процессов

### **20.1.2.2 Анализ статистической информации о развитии туризма**

Пользуясь научными статьями, открытыми источниками сети Интернет и официальными статистическими ресурсами проведите аналитику сезонных колебаний для рынка турбизнеса. Постройте прогноз на следующий период, учитывая изменение внешних и внутренних факторов.

### **20.1.2.3 Разработка бизнес-процессов туркомпании**

Дайте организационно-экономическую характеристику любого турпредприятия, разработайте один из бизнес-процессов.

### **20.1.2.4 Реферат**

Реферат выполняется в соответствии с Общими рекомендациями по оформлению, курсовых и выпускных квалификационных работ, а также ГОСТ Р 7.0.100-2018 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Неграмотно оформленные работы не могут быть представлены к оценке.

### **20.1.2.5 Перечень тем для курсовых работ, рефератов, докладов и презентаций:**

1. Реинжиниринг бизнес-процессов, определение и сущность, организационные модели бизнес-процессов, реализуемых в организации.
2. Принципы реинжиниринга бизнеса. Различия между усовершенствованием и реинжинирингом бизнеса.
3. Определение «бизнес-процесса». Процессы и традиционная структура компании. Определения процесса Т. Давенпорта, М. Хаммера и Д. Чампи.
4. Понятие «потока ценностей» (Д. Мартином и М. Портер).
5. Имитационное моделирование бизнес-процессов технологической подготовки реализации туристских услуг.

6. Этапы реинжиниринга: разработка образа будущей компании, обратный инжиниринг бизнеса, прямой инжиниринг бизнеса, внедрение перепроектированного бизнеса.
7. Изменение компании как непрерывно продолжающийся процесс. Основания для начала работ по реинжинирингу.
8. Участники реинжиниринга компании по М. Хаммеру и Дж.Чемпи: владелец процесса, лидер проекта, руководящий комитет, коммуникатор, координатор.
9. Команда по реинжинирингу. Роли и обязанности основных участников проекта реинжиниринга.
10. Импортирование моделей. Создание организационной модели бизнес-процессов.
11. Построение функциональной, информационной модели бизнес-процессов.
12. Основные, вспомогательные и управленческие бизнес-процессы.
13. Обоснование методов анализа структуры управления, ориентированной на бизнес-процессы.
14. Разработка алгоритма проведения диагностики состояния существующей модели бизнеса
15. Анализ бизнес-процессов в России и за рубежом. Опыт ведущих компаний,

## **20.2 Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Собеседование по билетам экзамен, курсовая работа

---

*Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, требования к представлению портфолио, вопросов к экзамену (зачету) и порядок формирования КИМ*

### **Описание технологии проведения**

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний, и контрольные практические задание для оценивания умения обучающегося связывать теорию с практикой, иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности. При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены ниже.

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели (знания, умения, навыки из п. 19):

знание учебного материала и владение понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умение связывать теорию с практикой; способность иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, а также примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.

Если в процессе освоения учебной дисциплины обучающийся выполняет не менее 90% практических заданий в ходе текущего контроля, при этом демонстрирует владение профессиональной терминологией, понятийным аппаратом и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой и иллюстрирует ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные, а также умело ведет дискуссию в своей микрогруппе, грамотно и аргументировано выражает свою точку зрения в дискуссии по проблемам профессиональной деятельности, при этом дополняет и, если это необходимо, корректирует ответы других студентов,

участвует во взаимооценивании по предложенным преподавателям схемам оценивания – то по результатам оценивания в ходе текущего контроля выставляется оценка «отлично».

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.	Повышенный уровень	Отлично
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Содержатся отдельные пробелы во владении понятийным аппаратом, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности обучающийся испытывает некоторые затруднения.	Базовый уровень	Хорошо
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует частичные знания по теоретическим основам дисциплины, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности испытывает существенные затруднения.	Пороговый уровень	Удовлетворительно
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки при изложении теоретических основ дисциплины, не справляется с заданием иллюстрирования ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.	–	Неудовлетворительно

### 20.2.1 Перечень вопросов экзамена:

1. Дайте определения понятий «процесс», «бизнес».
2. Раскройте сущность процессного подхода.
3. Охарактеризуйте систему терминов процессного подхода.
4. Назовите принципы процессного подхода.
5. Обоснуйте взаимосвязь процессного и функционального подходов в управлении.
6. Дайте определение термина «бизнес-процесс».
7. В чем состоят особенности основных бизнес-процессов?

8. Охарактеризуйте обеспечивающие бизнес-процессы.
9. Раскройте особенности бизнес-процессов управления.
10. Охарактеризуйте бизнес-процессы развития.
11. Моделирование бизнес-процессов
12. Выбор приоритетных бизнес-процессов на основе оптимизации.
13. Показатели бизнес-процессов
14. Организационные инструменты совершенствования
15. РЕИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
16. БЕНЧМАРКЕТИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ТУРИНДУСТРИИ
17. ФОРМАЛИЗОВАННЫЕ УНИВЕРСАЛЬНО-ПРИНЦИПИАЛЬНЫЕ МЕТОДЫ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
18. Совершенствование бизнес-процессов

### 20.2.2 Базовый глоссарий

**Бизнес (business)** – дело, предпринимательство – инициативная экономическая деятельность, осуществляемая за счет собственных или заемных средств на свой риск и под свою ответственность, ставящая главными целями получение прибыли и развитие собственного дела.

**Бизнес-моделирование** – деятельность по выявлению и описанию существующих бизнес-процессов (анализ бизнес-процессов), а также проектированию новых (проектирование бизнес-процессов).

**Бизнес-модель** – структурированное описание сети процессов и/или функций/операций, связанных с данными, документами, организационными единицами и прочими объектами, отражающими существующую или предполагаемую деятельность организации.

**Бизнес-процесс** – система последовательных, целенаправленных и регламентированных видов деятельности, в которой посредством управляющего воздействия и с помощью ресурсов входы процесса преобразуются в выходы – результаты процесса, – представляющие ценность для потребителей.

**Владелец процесса (руководитель процесса)** – сотрудник компании, отвечающий за результат функционирования определенного процесса и имеющий полномочия вносить изменения в любую часть «своего» процесса.

**Границы процесса** – события, начинающие и завершающие процесс.

**Исполнители (участники процесса)** – сотрудники, выполняющие в процессе определенные обязанности (действия), включая внешних (не входящих в штат компании, например, консультанты, аудиторы и т. д.).

**Клиент процесса** – потребитель продуктов/услуг, которые создаются в процессе, и предъявляющий к ним требования. Процесс (processus) – течение – это последовательная смена состояний в развитии чего-либо, ход развития, какого-либо явления.

**Рейнжиниринг** – фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения резких, скачкообразных улучшений в таких ключевых для современного бизнеса показателях результативности, как затраты, качество, уровень обслуживания и оперативность.

**Реструктуризация** – процесс комплексной оптимизации системы функционирования предприятия в соответствии с требованиями внешнего окружения и выработанной стратегией его развития, способствующая принципиальному улучшению управления, повышению эффективности и конкурентоспособности производства и выпускаемой продукции на базе современных подходов к управлению.

**Ресурсы** – потребляемые в процессе предметы труда и используемые в процессе средства труда.

**Событие** – приобретение определенного статуса объектом, связанным с бизнес-процессом.

**Функция** – предметно-ориентированное задание или действие, выполняемое над объектом, в результате которого достигается одна или несколько целей, стоящих перед компанией