



20 23 Г.

Рабочая программа дисциплины

д.э.н. Боголюбова Светлана Анатольевна

Часов по учебному плану	180	<p align="center">Виды контроля в семестрах:</p> <p>Экзамен: семестр 3</p> <p>Курсовая работа: семестр 3</p>
в том числе:		
контактная работа	16	
самостоятельная работа	155	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	9	

Семестр:	3
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	4
Практические занятия	12
Лабораторные работы	0
Итого аудиторных часов	16
Самостоятельная работа	155
Часы на контроль	9
Итого академических часов	180
Общая трудоемкость в зачетных единицах	5

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	4
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
5.1 Рекомендуемая литература	5
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	6
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	6
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	11
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	11
1.2 Темы письменных работ.....	11
1.3 Контрольные точки	12
1.4 Другие объекты оценивания	12
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	12
1.6 Шкала оценивания результата	13

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Формирование у студентов системы знаний о современных подходах к сущности бизнес-процессов и бизнес-планирования, к закономерностям их развития
--------------	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В Организация и управление бизнес-процессами на предприятиях туризма относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 - Способен использовать современные технологии для выбора эффективной проектной команды по управлению бизнес-процессами на предприятиях туризма	ПК-2.1 - Способен обосновать выбор стратегии управления туристским предприятием и социальным благополучием персонала	Знать: методику определения бизнес-концепции управления туристским предприятием и социальным благополучием персонала в долгосрочной перспективе Уметь: обосновать выбор стратегии управления туристским предприятием и социальным благополучием персонала. Владеть: навыками применения современных методов мотивирования персонала по управлению бизнес-процессами на туристском предприятии.
ПК-3 - Способен осуществлять аналитическое обеспечение разработки стратегии изменений организации	ПК-3.1 - Определяет направления развития предприятия туризма	Знать: цели, принципы и методы управления бизнес-процессами по производству туристского продукта Уметь: организовывать и осуществлять комплексное управление бизнес-процессами по производству туристского продукта. Владеть: методикой расчета основных показателей бизнес-процесса.
УК-6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.2 - Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, временной перспективы	Знать: факторы и условия реализации намеченных целей деятельности Уметь: самостоятельно использовать предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков. Владеть: способностью к использованию новых знаний и навыков в реализации задач развития компании.

	развития деятельности и требований рынка труда; проявляет заинтересованность в саморазвитии и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	
--	--	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Формирование нового подхода к организации деятельности предприятия туризма	Современные цели и проблемы развития предприятия туризма. Использование новых подходов к организации деятельности предприятия туризма. Недостатки функционального управления предприятием. Основы использования системного подхода к совершенствованию деятельности предприятия туризма		1		22
Тема 2. Понятие бизнес-процесса	Процесс как развивающаяся система. Понятие, сущность и основные характеристики бизнес-процесса. Формирование процессно-ориентированной системы управления. Цель бизнес-процесса и цель управления. Принципы и методы управления бизнес-процессами по производству туристского продукта. Факторы и условия реализации намеченных целей деятельности. Декомпозиция и синтез бизнес-процессов в туризме. Методы декомпозиции и связи (прямые и обратные) между декомпозиционными элементами. Оптимизация процессов как результат декомпозиционного анализа. Синтез элементов бизнес –процесса – новое качество развития процесса		1		24
Тема 3. Разработка целей и стратегии	Определение бизнес-концепции в долгосрочной перспективе: оценка внешней среды, изучение рынка и определение потребностей покупателей, оценка внутренних условий, создание стратегической картины. Разработка бизнес-стратегии: разработка общей концепции деятельности предприятия туризма, определение и оценка стратегических возможностей по достижению целей, выбор долгосрочной бизнес-стратегии	1	2		20

Тема 4. Основные бизнес-процессы	Разработка и управление турпродуктами и услугами, формирование и определение новых идей для турпродукта, разработка турпродукта, продвижение турпродукта на рынке, планирование и согласование ресурсов, предоставление услуг, управление обслуживанием клиентов	1	2		26
Тема 5. Сервисные процессы	Подготовка и управление трудовыми ресурсами, управление информационными технологиями. Управление финансовыми ресурсами; приобретение, формирование и управление активами, управление внешними взаимоотношениями	1	2		23
Тема 6. Мотивация персонала как функция управления бизнес-процессами	Концепция функции мотивации персонала. Современные подходы к мотивации персонала	1	2		20
Тема 7. Процессы управления. Разработка и управление бизнес-возможностями	Создание и управление стратегией эффективности предприятия туризма. Принципы обеспечения устойчивого развития бизнес-процессов на предприятии туризма. Измерение и оценка эффективности процесса. Управление охраной окружающей среды, здоровья и труда. Политика ООСЗТ. Обучение официальных сотрудников		2		20
Контроль:					36
Всего по дисциплине:		4	12	0	155

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 319 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-102460-7. - Текст : электронный	https://new.znaniy.com/catalog/product/1057215
Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы: монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт; под редакцией А. И. Громова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст электронный // ЭБС Юрайт [сайт	https://urait.ru/bcode/489237

Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-05048-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]	https://urait.ru/bcode/431307
Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 228 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09385-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	https://urait.ru/bcode/444022
Цзэн, М. Alibaba и умный бизнес будущего: как оцифровка бизнес-процессов изменила взгляд на стратегию / Цзэн Мин ; пер. с англ. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 320 с. - ISBN 978-5-96142-420-1. - Текст : электронный	https://new.znaniy.com/catalog/product/1078449
Фролов, Ю. В. Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов : учебное пособие для вузов / Ю. В. Фролов, Р. В. Серышев ; под редакцией Ю. В. Фролова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09015-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]	https://urait.ru/bcode/491863

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru

2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПбГЭУ – opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 408 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 100 посадочных мест; доска меловая - 1 шт.; тумба - 1 шт.; Компьютер Intel Core 2 Duo E8400 3.0/2Gb/250Gb/Philips - 1 шт., Мультимедийный проектор Optoma EX-632 - 1 шт., Экран с электроприводом DRAPER 120 185x244 - 1 шт., Звуковой микшер усилитель JDM TA-1120 - 1 шт., Звуковые колонки JBL 25 - 2 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н

<p>Ауд. 413 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 36 посадочных мест; рабочее место преподавателя; доска меловая 1 шт.; тумба. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н</p>
---	--

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;

- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с

ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

- 1 Бизнес-процесс: понятие, характеристика и классификация
- 2 Сущность и содержание процессного подхода
- 3 Критерии процессного подхода
- 4 Цели и задачи управления бизнес-процессами организации
- 5 Система управления бизнес-процессами
- 6 Уровневое описание бизнес-процессов организации
- 7 Методология «Шесть сигм». Цикл Деминга-Шухарта в управлении процессами
- 8 Организация. Общие характеристики организаций. Элементы и процессы в организации
- 9 Ранжирование процессов организации на основе субъективной оценки
- 10 Централизация и децентрализация в управлении. Недостатки и преимущества
- 11 Цели и целеполагание. Требования к целям
- 12 Функции цикла управления процессов
- 13 Планирование бизнес-процессов. Показатели и параметры планирования
- 14 Методы выявления проблемных областей бизнес-процесса
- 15 Сущность функции мотивации. Современные подходы к мотивации персонала
- 16 Формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) туристских предприятий
- 17 Организация контроля исполнения персоналом принятых решений
- 18 Структура уровней туристского продукта
- 19 Особенности взаимодействия сотрудников и потребителей с системой предоставления услуг
- 20 Факторы, влияющие на решение о новом продукте
- 21 Подготовка и управление трудовыми ресурсами
- 22 Управление информационными технологиями
- 23 Особенности управления финансовыми ресурсами на предприятиях туризма
- 24 Методы оценки эффективности и результативности бизнес-процессов предприятия
- 25 Показатели времени выполнения процесса
- 26 Технические показатели процесса
- 27 Показатели качества процесса
- 28 Показатели стоимости процесса

1.2 Темы письменных работ

- 1 Организация и управление бизнес-процессами туристской фирмы, работающей на прием
- 2 Организация и управление бизнес-процессами туристской фирмы, работающей на внутреннем рынке туристских услуг
- 3 Организация и управление бизнес-процессами туроператора, работающего на международном рынке туристских услуг
- 4 Организация и управление бизнес-процессами хостела
- 5 Организация и управление бизнес-процессами мини-гостиницы
- 6 Организация процесса формирования проектной группы по разработке межрегионального туристского продукта

- 7 Организация и управление бизнес-процессами спа-гостиницы
- 8 Организация и управление бизнес-процессами мотеля
- 9 Организация и управление бизнес-процессами гостиницы, работающей по франшизе
- 10 Организация и управление бизнес-процессами конгрессно-выставочного центра
- 11 Организация внедрения инновационных технологий на предприятии туризма
- 12 Организация и управление бизнес-процессами турфирмы, работающей на рынке детского туризма
- 13 Организация и управление бизнес-процессами компании, работающей на рынке медицинского туризма
- 14 Организация и управление бизнес-процессами компании, работающей на рынке экологического туризма
- 15 Организация и управление бизнес-процессами ресторана по организации обслуживания туристских групп
- 16 Организация и управление бизнес-процессами event-компании
- 17 Организация и управление бизнес-процессами компании по организации экстремальных туров
- 18 Организация и управление бизнес-процессами компании по организации туристских путешествий для лиц с ограниченными возможностями
- 19 Процесс управления маркетинговой политикой на туристском предприятии
- 20 Управление ценообразованием на туристском предприятии
- 21 Организация процесса обслуживания на туристов в гостинице

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Тест	с помощью технических средств и информационных систем	1-3
2	Кейс-задание	с помощью технических средств и информационных систем	4-7
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-7

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-7
Выполнение домашних заданий	3,7
Курсовое проектирование	1-7

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
≤ 54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
≥ 85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.