МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

***Организация и управление бизнес-процессами на предприятиях туризма***

**Рабочая программа дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ *Специальность* | *43.04.02 Туризм* |
| Направленность (профиль) программы/  *Специализация* | *Управление бизнес-процессами в индустрии туризма* |
| Уровень высшего образования | *Магистратура* |
| Форма обучения | *заочная* |
| Год набора | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| д.э.н, Боголюбова Светлана Анатольевна |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 180 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Экзамен: семестр 3 | | Курсовая работа: семестр 3 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 16 |
| самостоятельная работа | 155 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль | 9 |

**Распределение часов дисциплины:**

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

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc83656871)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc83656872)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc83656873)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 4](#_Toc83656874)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 5](#_Toc83656875)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 5](#_Toc83656876)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 6](#_Toc83656877)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 6](#_Toc83656878)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 7](#_Toc83656879)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 8](#_Toc83656880)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 9](#_Toc83656881)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 11](#_Toc83656882)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 11](#_Toc83656883)

[**1.2 Темы письменных работ** 11](#_Toc83656884)

[**1.3 Контрольные точки** 12](#_Toc83656885)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 12](#_Toc83656886)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 12](#_Toc83656887)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 13](#_Toc83656888)

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

# **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:** | | | | | | | **9** |
| **Всего по дисциплине:** | | **4** | | **12** | |  | **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 МВА). - ISBN 978-5-16-102460-7. - Текст : электронный | [https://new.znanium.com/catalog/product/1057215](https://new.znanium.com/catalog/product/1057215%20) |
| 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.znanium.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 |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://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](http://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 185х244 - 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 |
| 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. | 196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н |
| Ауд. 401 пом 3 Лаборатория "Лабораторный комплекс".Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 25 посадочных мест; рабочее место преподавателя; доска меловая 1 шт.; Компьютер Intel Core i5-4460 CPU @ 3.2GHz/8Gb/1Tb/Samsung S23E200 - 21 шт., Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA - 4 шт., Экран напольный в доп.комплект. - 1 шт., Мультимедиа-проектор РВ8250 DLP.3000 - 1 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 |

# **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 |
| Подготовка к экзамену | 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.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |