

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 29.02.2024 17:37:18
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b15ca702

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО

Директор СЗИУ РАНХиГС
Хлутков А.Д.

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

«Индустрия делового и событийного туризма»
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.ДВ.02.02 Исследование бизнес-процессов в индустрии делового и
событийного туризма / Research of business processes in the industry of business
and event tourism

(код и наименование РПД)

43.04.02 Туризм

(код, наименование направления подготовки)

очная

(форма обучения)

Год набора – 2022

Санкт-Петербург, 2022 г.

Автор-составитель:

Д-р экон. наук, руководитель магистерской программы
«Индустрия делового и событийного туризма»

Морозова М.А.

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:
доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

РПД Б1.В.ДВ.02.02 «Исследование бизнес-процессов в индустрии делового и событийного туризма / Research of business processes in the industry of business and event tourism» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	11
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	14
6. Методические материалы по освоению дисциплины.....	17
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	21
7.1. Основная литература.....	21
7.2. Дополнительная литература.....	22
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	22
7.4. Интернет-ресурсы.....	23
7.5. Иные источники.....	23
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	23

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 «Исследование бизнес-процессов в индустрии делового и событийного туризма / Research of business processes in the industry of business and event tourism» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.1	Способен анализировать проблемную ситуацию и осуществлять её декомпозицию на отдельные задачи.
ПКс-5	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	ПКс-5.2	Способен проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК-1.1	<p>на уровне знаний: знать теоретические основы процессного подхода в организации; особенности методологий описания бизнес-процессов; этапы внедрения процессного подхода в организации; программные продукты для моделирования бизнес-процессов; технологии улучшения бизнес-процессов; методы моделирования и описания бизнес-процессов.</p> <p>на уровне умений: уметь сравнивать функциональный и процессный подходы; выделять, описывать и моделировать бизнес-процессы в организации; рассчитывать показатели бизнес-процесса; проводить процедуру аудита бизнес-процессов; анализировать бизнес-процессы; выявлять проблемы бизнес-процесса и находить пути устранения проблем.</p>

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
		на уровне навыков: владеть навыками выделения, описания и анализа бизнес-процессов; методикой проведения аудита процесса; методикой построения процессного подхода в организации; технологиями улучшения бизнес-процессов; методиками внедрения корректирующих действий по улучшению бизнес-процесса.
<p>ОТФ.D.7. Стратегическое управление выставочной деятельностью организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок/ ТФ. D/01.7. Управление реализацией стратегии развития организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок</p> <p>ОТФ.E.7. Организация экскурсионной деятельности/ ТФ. E/01.7. Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации</p>	ПКс-5.2	<p>на уровне знаний: структуру и содержание бизнес-процессов с учетом специфики деятельности туристской организации; особенности бизнес-процессов на предприятиях туристской индустрии; технологию управления бизнес-процессами туристских организаций; источники рисков бизнес-проектов в туризме.</p> <p>на уровне умений: реализовывать на практике бизнес-процессы с учетом специфики деятельности туристской организации; применять современное программное обеспечение для выполнения бизнес-процессов туристской организации; проектировать и внедрять технологические новации для оптимизации бизнес-процессов в туристской организации; определять риски бизнес-плана в туризме.</p> <p>на уровне навыков: навыками управления бизнес-процессами с учетом специфики деятельности туристской организации; навыками работы применения программ Project Expert и Само-Тур для управления бизнес-процессами туристских организаций; навыками проектирования технологические новации для оптимизации бизнес-процессов в туристской организации; навыками выявления возможных рисков бизнеспроцессов.</p>

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академ. часов / 81 астр. часов.

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах) Очная/заочная
Общая трудоемкость	108/108
Контактная работа	48/16
Лекции	16/4
Практические занятия	32/12
Лабораторные занятия	-/-
Самостоятельная работа	60/92
Контроль	-/4

Формы текущего контроля	ПЗ – практические занятия
Форма промежуточной аттестации	Зачет

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 «Исследование бизнес-процессов в индустрии делового и событийного туризма / Research of business processes in the industry of business and event tourism» относится к дисциплинам по выбору вариативной части профессионального цикла учебного плана направления 43.04.02 «Туризм» профиль «Индустрия делового и событийного туризма».

Основная цель изучения учебной дисциплины состоит в том, чтобы сформировать практические навыки в формировании бизнес-процессов туристской организации на основе внедрения технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма.

Содержание дисциплины основывается на знаниях, полученных при изучении дисциплин «Стратегии развития рынков делового и событийного туризма» и «Маркетинг делового и событийного туризма».

Результаты освоения дисциплины «Исследование бизнес-процессов в индустрии делового и событийного туризма» являются базой для изучения дисциплины «Реинжиниринг бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма».

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра: для студентов очной формы обучения – на 3 семестре 2 курса. Для студентов очной формы обучения изучение дисциплины осуществляется в течение 2 курса.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.			Форма текущего контроля успеваемости*,
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий	СР	

			Л/ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		промежуточной аттестации
Тема // Topic 1	Основные виды бизнес-процессов туристской организации // The main types of business processes of a tourist organization	17	2		5		10	ПЗ
Тема // Topic 2	Особенности бизнес-процессов на предприятиях туристической отрасли // Features of business processes at enterprises of the tourism industry	17	2		5		10	ПЗ
Тема // Topic 3	Оценка эффективности бизнес-процессов // Evaluation of the effectiveness of business processes	18	3		5		10	ПЗ
Тема // Topic 4	Управление бизнес-процессами туристических организаций // Management of business processes of tourist organizations	19	3		6		10	ПЗ
Тема // Topic 5	Программное обеспечение в управлении бизнес-процессами туристической организации // Software in the management of business processes of a tourist organization	19	3		6		10	ПЗ
Тема // Topic 6	Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков // Business process design feasibility study and risk evaluation	18	3		5		10	ПЗ
Промежуточная аттестация								Зачёт
Всего (акад/астр):		108/	16/12		32/24		60/	

	81					45	
--	-----------	--	--	--	--	-----------	--

Примечание: * ПЗ – практические занятия.

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема // Topic 1	Основные виды бизнес-процессов туристической организации. // The main types of business processes of a tourist organization	12	1		2		16	ПЗ
Тема // Topic 2	Особенности бизнес-процессов на предприятиях туристической отрасли // Features of business processes at enterprises of the tourism industry	12	-		1		16	ПЗ
Тема // Topic 3	Оценка эффективности бизнес-процессов // Evaluation of the effectiveness of business processes	14	1		2		16	ПЗ
Тема // Topic 4	Управление бизнес-процессами туристических организаций // Management of business processes of tourist organizations	14	1		1		16	ПЗ
Тема // Topic 5	Программное обеспечение в управлении бизнес-процессами туристической организации // Software in the management of business processes of a tourist organization	13	-		1		16	ПЗ
Тема // Topic 6	Технико-экономическое обоснование проектирования	14	1		1		16	ПЗ

бизнес-процессов и оценка рисков // Business process design feasibility study and risk evaluation								
Промежуточная аттестация	4/3							Зачёт
Всего (акад/астр):	108	4		8		92		

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Основные виды бизнес-процессов туристской организации.

Понятие и сущность бизнес-процессов. Основные, вспомогательные и бизнес-процессы управления туристской организацией. Технология и последовательность реализации бизнес-процессов туристической организацией.

Тема 2. Особенности бизнес-процессов на предприятиях туристической отрасли.

Нестабильность в развитии туристического бизнеса. Виды туристских организаций и их место в структуре туристической отрасли. Особенности управления туристическим бизнесом. Факторы, влияющие на формирование и развитие бизнес-процессов туристской организации. Участники бизнес-процессов туристической организации. Материально-техническая база бизнес-процессов туристической организации. Внедрение и использование CRM-системы в управлении туристическим предприятием.

Тема 3. Оценка эффективности бизнес-процессов

Понятие эффективности предпринимательской деятельности и результата бизнес-процесса. Критерии оценки эффективности бизнес-процесса. Показатели производительности и эффективности бизнес-процессов. Ключевые показатели эффективности KPI (Key Performance Indicators), разработка системы КПЭ туристической организации. Процессный подход в оценке эффективности бизнес-процессов туристической организации. Использование подхода сбалансированной системы показателей Нортон-Каплана при оценке эффективности бизнес-процессов. Модель делового совершенства EFQM.

Тема 4. Управление бизнес-процессами туристских организаций.

Этапы управления бизнес-процессами туристических организаций Процессуальные и функциональные подходы к управлению бизнес-процессами. Модель BPMN. Экономико-математическое моделирование бизнес-процессов в туристической организации. Имитационные-оптимизационные модели бизнес-процессов туристской организации. Методы и методологии моделирования бизнес-процессов: SADT Methodology Functional Modeling Method (IDEF0); метод моделирования рабочих процессов методологии SADT (IDEF3); Диаграмма Хейна-Сарсона (схема потоков данных); методы методологии ARIS (EPC ERM, UML).

Тема 5. Программное обеспечение в управлении бизнес-процессами туристической организации.

Характеристики программных продуктов, используемых при подготовке и анализе бизнес-процессов туристической организации. Цель и функции программ «Проект Эксперт» и «САМО-Тур». Состав данных для расчета бизнес-плана в Project Expert.

Подготовка данных для расчета бизнес-плана в Project Expert. Характеристики отчетов экспертов проекта. Анализ бизнес-проектов с помощью Project Expert и САМО-Тур.

Тема 6. Техничко-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков.

Разница между технико-экономическим обоснованием и бизнес-планом. Оценка технико-экономической целесообразности внедрения бизнес-процессов. Основные задачи технико-экономического обоснования бизнес-процессов. Участники процесса подготовки ТЭО. Структура технико-экономического обоснования. Этапы технико-экономического обоснования. Особенности технико-экономического обоснования гостиничного предприятия. Основные показатели технико-экономического обоснования туристского предприятия.

Topic 1. Main types of business processes of a tourist organization

The concept and essence of business processes. The main, auxiliary and business processes of managing a tourist organization. Technology and sequence of implementation of business processes by a tourist organization.

Topic 2. Features of business processes at enterprises of the tourism industry

Instability in the development of the tourism business. Types of tourist organizations and their place in the structure of the tourism industry. Features of tourism business management. Factors influencing the formation and development of business processes of a tourist organization. Participants in the business processes of a tourism organization. Material and technical base of business processes of a tourist organization. Implementation and use of CRM-systems in the management of a tourist enterprise.

Topic 3. Evaluation of the effectiveness of business processes The concept of the effectiveness of entrepreneurial activity and the result of a business process. Criteria for evaluating the effectiveness of a business process. Performance and efficiency indicators of business processes. Key performance indicators KPI (Key Performance Indicators), development of a KPI system for a tourism organization. Process approach in evaluating the effectiveness of business processes of a tourist organization. Using the Norton-Kaplan Balanced Scorecard approach in evaluating the effectiveness of business processes. EFQM Business Excellence Model.

Topic 4. Management of business processes of tourist organizations

Stages of business process management of tourism organizations Process and functional approaches to business process management. BPMN model. Economic and mathematical modeling of business processes in a tourist organization. Simulation-optimization models of business processes in a tourist organization. Methods and methodologies for business process modeling: SADT Methodology Functional Modeling Method (IDEF0); workflow modeling method of the SADT methodology (IDEF3); Hein-Sarson diagram (data flow diagram); methods of the ARIS methodology (EPC ERM, UML).

Topic 5. Software in the management of business processes of a tourist organization

Characteristics of software products used in the preparation and analysis of business processes of a tourist organization. Purpose and functions of the Project Expert and SAMO-Tour programs. Composition of data for calculating a business plan in Project Expert. Preparing data for business plan calculation in Project Expert. Characteristics of Project Expert output reports. Business project analysis by means of Project Expert and SAMO-Tour.

Topic 6. Feasibility study of business process design and risk assessment

The difference between a feasibility study and a business plan. Assessment of the technical and economic feasibility of introducing business processes. The main tasks of the feasibility study of business processes. Participants in the process of preparing a feasibility study. The structure of the feasibility study. Stages of a feasibility study. Features of the feasibility study of the hotel enterprise. The main indicators of the feasibility study of the tourist enterprise.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.02.02 «Исследование бизнес-процессов в индустрии делового и событийного туризма / Research of business processes in the industry of business and event tourism» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа: лекционный метод (лекция-беседа), устный опрос.

при проведении занятий семинарского типа: решение практических задач.

при контроле результатов самостоятельной работы студентов: самостоятельное изучение литературы; домашние задания, которые включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме №1-6

Примерные практические занятия

Выполните задания (решите предложенные задачи). Обратите внимание на пояснения и указания к выполнению работы (если они имеются). Запишите ответ в соответствии с установленной формой.

Урок 1. Моделирование различных бизнес-процессов туристической организации

1. Сообщения студентов о содержании и видах различных бизнес-процессов в туристической организации.
2. Разработка бизнес-модели туристического предприятия: туроператор внутреннего туризма, туроператор по въездному туризму, туроператор по выездному туризму, туристическое агентство.
3. Разработка графической модели соответствия основных, обеспечивающих и управленческих бизнес-процессов туристского предприятия деятельности структурных подразделений туроператора.

Урок 2. Технология управления бизнес-процессами туристического предприятия

Рассматриваемые вопросы:

1. Пути оптимизации продаж туристического предприятия
2. Оптимизация ключевых бизнес-процессов туристического предприятия за счет использования CRM-систем.
3. Особенности использования «Амо CRM» в деятельности туристического предприятия.

Практическая задача:

1. Разработка схемы воронки процесса продаж туристического предприятия
2. Разработка инструкций по реализации туристского бизнес-процесса. предприятия (процесс продажи туров)
3. Составление сценария консультации клиента по подбору тура по телефону

Урок 3. Применение системы KPI (Key Performance Indicators) для оценки эффективности туристического предприятия

Практическая задача: Определить эффективность туристического предприятия, исходя из значений показателей КПЭ.

Показатели	Расчет	Процент выполнения	Коэффициент индикатора
доходы от оказания туристических услуг	факт продаж/план продаж * 100%		
количество проданных туристических путевок	факт продаж/план продаж * 100%		
количество обслуженных туристов, стоимость одного человека-тура, выполнение плана	выручка за период / (количество туристов * средняя стоимость тура) * 100%		
Комплексные туры	факт продаж/план продаж * 100%		
количество новых привлеченных клиентов	(количество человек в этот период / количество человек в предыдущий период) * 100%		

Разработать комплекс мероприятий по оптимизации бизнес-процессов туристского предприятия на основе результатов расчета значений KPI (ключевых показателей эффективности).

Урок 4. Моделирование бизнес-процессов туристического предприятия в BPMN

Рассматриваемые вопросы:

1. Алгоритм моделирования бизнес-процессов в BPMN
2. Типичные ошибки моделирования бизнес-процессов в BPMN

Практическая задача: Разработка схемы BPMN 2.0 для следующих бизнес-процессов: формирование итогового счета-фактуры, утверждение формы договора о сотрудничестве между туроператором и авиакомпанией.

Урок 5. Основные возможности Project Expert

Вопросы для изучения и обсуждения:

1. Основные этапы разработки модели инвестиционного проекта в Project Expert
2. Инвестиционный план в Project Expert
3. Операционный план в Project Expert
4. Анализ чувствительности проекта к параметрам проекта
5. Статистический анализ проекта методом Монте-Карло в Project Expert.

Урок 6. Базовое программное обеспечение для моделирования бизнес-процессов

Вопросы для изучения и обсуждения:

Студенты знакомятся с функционалом использования этих программ с помощью видеoinструкций:

1. BPWin (разработчик – Компьютерная Ассоциация);
2. Rational Rose (разработчик – IBM);
3. Visio (разработчик — Microsoft)

Lesson 1. Modeling various business processes of a tourism organization

1. Students' messages about the content and types of various business processes in a tourism organization
2. Development of a business model for a tourism enterprise: domestic tourism tour operator, inbound tourism tour operator, outbound tourism tour operator, travel agency.
3. Development of a graphical model of the correspondence of the main, supporting and managerial business processes of a tourist enterprise to the activities of the structural divisions of the tour operator.

Lesson 2. Business process management technology of a tourist enterprise

Issues under consideration:

1. Ways to optimize sales of a tourist enterprise
2. Optimization of key business processes of a tourist enterprise through the use of CRM systems
3. Features of using "Amo CRM" in the activities of a tourist enterprise

Practical task:

1. Development of a funnel scheme for the sales process of a tourist enterprise
2. Development of instructions for the implementation of the tourism business process enterprises (tour selling process)
3. Drawing up a script for consulting a client on the selection of a tour by phone

Lesson 3. Application of the KPI (Key Performance Indicators) system to evaluate the effectiveness of a tourism enterprise

Practical task: Determine the effectiveness of the tourism enterprise, based on the values of KPI indicators

Indicators	Calculation,	Percentage of completion	Indicator coefficient
revenue from the provision of tourism services	sales fact /sales plan * 100%		
number of sold tourist vouchers	sales fact /sales plan * 100%		

the number of tourists served, the cost of one person-tour, the implementation of the plan Complex tours	revenue for the period / (number of tourists * average tour cost) *100% sales fact /sales plan * 100%		
number of new attracted clients	(number of people in this period / number of people in the previous period) * 100%		

Develop a set of measures to optimize the business processes of a tourist enterprise, based on the results of calculating the values of KPI (Key Performance Indicators).

Lesson 4. Modeling business processes of a tourist enterprise in BPMN

Issues under consideration:

1. Algorithm for modeling business processes in BPMN
2. Typical mistakes in business process modeling in BPMN

Practical task: Development of a BPMN 2.0 diagram for the following business processes: formation of a final invoice, approval of the form of a cooperation agreement between a tour operator and an airline

Lesson 5. Main features of Project Expert

Questions for study and discussion:

1. The main stages of developing an investment project model in Project Expert
2. Investment plan in Project Expert
3. Operational plan in Project Expert
4. Analysis of the sensitivity of the project to the parameters of the project
5. Statistical analysis of the project by the Monte Carlo method in Project Expert

Lesson 6. Basic business process modeling software Questions for study and discussion:

Students learn the functionality of using these programs through video instructions:

1. BPWin (developer - Computer Association);
2. Rational Rose (developer - IBM);
3. Visio (developer - Microsoft)

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Зачёт проводится с применением следующих методов (средств): в рамках сдачи зачёта предусматривается устные ответы студентом по билету.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК-1.1 Способен анализировать проблемную ситуацию и осуществлять её декомпозицию на отдельные задачи.	Анализирует проблемную ситуацию и осуществляет её декомпозицию на отдельные задачи.	Собрана полная информация об объекте. Названы все структурные элементы. Между элементами установлены прямые и опосредованные взаимосвязи. Выстроена иерархия элементов. Соотносит системы и различает их в зависимости от уровня сложности. Называет все системы, в которые встроены объект как подсистема. Точно определяет место объекта в системе более высокого уровня. Характеризует влияние объекта на системы более высокого уровня.
ПКс-5.2 Способен проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма.	Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма.	Сформированы знания основных подходов и способов разработки конкурентных, функциональных и операционных стратегий, их сопряжения друг с другом. Обучающийся умеет оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Перечень вопросов к зачёту

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Понятие и виды бизнес-процессов туристской организации.
2. Основные бизнес-процессы туристической организации.
3. Основные бизнес-процессы туристической организации.
4. Бизнес-процессы управления туристической организацией
5. Технология управления бизнес-процессами туристской организации.
6. Факторы, влияющие на формирование и развитие бизнес-процессов туристской организации.
7. Участники бизнес-процессов туристической организации
8. Материально-техническая база бизнес-процессов туристской организации.
9. Внедрение и использование CRM-системы в управлении туристическим предприятием.
10. Критерии оценки эффективности бизнес-процесса
11. Особенности бизнес-процессов на предприятиях туристической отрасли.
12. Ключевые показатели эффективности KPI (Key Performance Indicators) туристической организации.

13. Процессный подход в оценке эффективности бизнес-процессов туристической организации
14. Показатели производительности и эффективности бизнес-процессов
15. Модель делового совершенства EFQM
16. Модель BPMN в формировании бизнес-процессов туристической организации и оценке рисков.
17. Анализ бизнес-проекта с помощью Project Expert.
18. Технология оценки технико-экономической целесообразности внедрения бизнес-процессов
19. Направления оптимизации бизнес-процессов туристского предприятия
20. Моделирование бизнес-процессов туристического предприятия в BPMN.

1. The concept and types of business processes of a tourist organization
2. The main business processes of the tourism organization
3. The main business processes of the tourism organization
4. Business processes for managing a tourist organization
5. Business process management technology of a tourist organization
6. Factors influencing the formation and development of business processes of a tourist organization
7. Participants in the business processes of a tourism organization
8. Material and technical base of business processes of a tourist organization
9. Implementation and use of CRM-systems in the management of a tourist enterprise
10. Criteria for evaluating the effectiveness of a business process
11. Features of business processes at enterprises of the tourism industry
12. Key performance indicators KPI (Key Performance Indicators) of the tourism organization
13. Process approach in evaluating the effectiveness of business processes of a tourism organization
14. Performance and efficiency indicators of business processes
15. EFQM Business Excellence Model
16. BPMN model in the formation of business processes of a tourist organization and risk assessment
17. Business project analysis by means of Project Expert
18. Technology for assessing the technical and economic feasibility of introducing business processes
19. Directions for optimizing the business processes of a tourist enterprise
20. Modeling business processes of a tourist enterprise in BPMN

Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего

образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

Оценка «зачтено» - студент показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует категориальным аппаратом. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично, материал излагается грамотно.

Оценка «не зачтено» - студент показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Студент допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Зачеты организуются в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность зачета для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Зачет не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Зачет проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 30-40 минут. При явке на зачет обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

Обучение по дисциплине Б1.В.ДВ.02.02 «Исследование бизнес-процессов в индустрии делового и событийного туризма / Research of business processes in the industry of business and event tourism» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов, включая подготовку к зачёту. Практические занятия дисциплины Б1.В.ДВ.02.02 «Исследование бизнес-процессов в индустрии делового и событийного туризма / Research of business processes in the industry of business and event tourism» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

Подготовка к лекции

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;

- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к опросу представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) для проведения опроса;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Выбранная студентом тема (проблема) должна быть актуальна на современном этапе развития, должен быть представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, временной регламент обсуждения, даны возможные варианты ответов, использованы примеры из науки и практики.

Методические указания по организации самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающихся во всех формах учебных занятий, определенных для данной дисциплины.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине призвана не только закреплять и углублять знания, полученные на аудиторных занятиях, но и формировать умения ориентироваться в многообразии материала, умения обобщать, реферировать, умения организовать свое время, способствовать развитию у студентов творческих навыков, выразить свою точку зрения на изученные вопросы и задания. При выполнении самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал не только в учебниках и учебных пособиях, указанных в библиографических списках, но и познакомиться с монографическими исследованиями. Рекомендации по научной литературе, информационным источникам и учебно-методическому обеспечению самостоятельной работы содержатся в разделах 6 и 7 данной РПД.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05048-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450294>
2. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09385-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456169>
3. Павличева, Е. Н. Введение в информационные системы управления предприятием : учебное пособие / Е. Н. Павличева, В. А. Дикарев. — М. : Московский городской педагогический университет, 2013. — 84 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/26456>

Задания для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного и семинарского типов

Задания на повторение и углубление полученных знаний.

1. Приведите примеры основных и вспомогательных бизнес-процессов туристского предприятия.
2. Приведите примеры бизнес-процессов в управлении туристическим предприятием.
3. Описать особенности реализации бизнес-процессов в сфере туризма.
4. Перечислите виды деятельности туристического предприятия, где используются CRM-системы.
5. Перечислить факторы, влияющие на формирование и развитие бизнес-процессов туристской организации.
6. Охарактеризовать роль персонала различных служб туристского предприятия в формировании бизнес-процессов туристского предприятия.
7. Описать материально-техническую базу бизнес-процессов туристской организации.
8. Охарактеризовать особенности внедрения CRM-системы в управлении туристическим предприятием.

Задания, направленные на формирование профессиональных навыков.

9. Составить перечень ключевых показателей эффективности KPI (Key Performance Indicators) туроператора внутреннего туризма.
10. Перечислите KPI (ключевые показатели эффективности) туристического агентства.
11. Составить список программного обеспечения, используемого при управлении бизнес-процессами туроператора.
12. Составьте список программного обеспечения, используемого при управлении бизнес-процессами турагентства.
13. Разработать алгоритм ТЭО бизнес-проекта.
14. Перечислите данные, которые вам необходимо использовать для разработки бизнес-плана в Project Expert.
15. Составьте перечень показателей с указанием формул расчета технико-экономического обоснования туристского предприятия.
16. Разработать блок-схему для использования при бизнес-планировании деятельности туристического предприятия.

Задания, направленные на формирование профессиональных навыков.

17. Выявить наиболее типичные ошибки в управлении бизнес-процессами туроператора выездного туризма и предложить пути их предотвращения.
18. Выявить наиболее распространенные ошибки в управлении бизнес-процессами сети турагентств и предложить пути их предотвращения.
19. Провести сравнительный анализ преимуществ и недостатков использования Проекта Эксперт и САМО-Тур при использовании туристскими предприятиями для управления бизнес-процессами.
20. Оцените бизнес-план, выполненный в Project Expert.
21. Предложите способы оптимизации бизнес-процессов в туристической организации, где вы проходили стажировку или имеете опыт работы.
22. Провести анализ периодической профессиональной литературы в сфере туризма за последние 2 года и составить перечень технологических инноваций, используемых туристическими предприятиями для оптимизации бизнес-процессов.
23. Выполнить оценку технико-экономической целесообразности внедрения бизнес-процессов на конкретном туристском предприятии (по выбору студента или на основании бизнес-кейса).
24. Разработать перечень ключевых показателей для технико-экономического обоснования туристического предприятия.

Tasks for repetition and deepening of acquired knowledge.

1. Give examples of the main and auxiliary business processes of a tourist enterprise
2. Give examples of business processes in the management of a tourism enterprise
3. Describe the specifics of the implementation of business processes in the field of tourism
4. List the activities of the tourist enterprise where CRM systems are used
5. List the factors influencing the formation and development of business processes of a tourist organization
6. Describe the role of the personnel of various services of the tourist enterprise in shaping the business processes of the tourist enterprise
7. Describe the material and technical base of the business processes of the tourist organization
8. Describe the features of the implementation of CRM-systems in the management of a tourist enterprise

Tasks aimed at the formation of professional skills.

9. Make a list of key performance indicators KPI (Key Performance Indicators) of the tour operator of domestic tourism
10. List the KPIs (Key Performance Indicators) of the travel agency
11. Make a list of software used in the management of business processes of the tour operator
12. Make a list of software used in managing the business processes of a travel agency
13. Develop a business project feasibility study algorithm
14. List the data you need to use to develop a business plan in Project Expert
15. Make a list of indicators indicating the calculation formulas for the feasibility study of the tourist enterprise.
16. Develop a flowchart for use in business planning for the activities of a tourism enterprise

Tasks aimed at the formation of professional skills.

17. Identify the most typical mistakes in the management of business processes of an outbound tourism tour operator and suggest ways to prevent them

18. Identify the most common mistakes in managing the business processes of a travel agency network and suggest ways to prevent them
19. Perform a comparative analysis of the advantages and disadvantages of using Project Expert and SAMO-Tour in the use of tourist enterprises for business process management
20. Evaluate the business plan done in Project Expert
21. Suggest ways to optimize business processes in a tourism organization where you had an internship or have work experience
22. Perform an analysis of periodic professional literature in the field of tourism over the past 2 years and compile a list of technological innovations used by tourism enterprises to optimize business processes
23. Perform an assessment of the technical and economic feasibility of introducing business processes in a particular tourist enterprise (at the student's choice or based on business case information)
24. Develop a list of key indicators for a feasibility study for a tourism enterprise

Методические рекомендации по практическим заданиям

При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе. Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452006>
2. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450272>
3. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450550>
4. Есаулова С.П. Информационные технологии в туристической индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Есаулова С.П.— Электрон. текстовые

данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80359.html>

5. Лопарева, Альфия Мухамедовна. Бизнес-планирование : учебник для вузов / А. М. Лопарева. - Москва : Юрайт, 2020. - 273 с. - (Серия "Высшее образование") . - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/465851> - ISBN 978-5-534-13541-1.
6. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ А.Н. Байдаков [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017.— 180 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76036.html>
7. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453851>

7.2. Дополнительная литература

1. Еропкина, А. С. Современные информационные технологии для автоматизации бизнес-процессов / А. С. Еропкина, Ю. А. Зобнин. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-9961-1709-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83729>
2. Кимяев Д.И. Информационные технологии в туристической индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кимяев Д.И., Костин Г.А., Курлов В.В.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2014.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40862.html>
3. Мамонова В.Г. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мамонова В.Г., Ганелина Н.Д., Мамонова Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2012.— 43 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44963.html>
4. Стребкова Л.Н. Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Стребкова Л.Н., Штейнгольц Б.И.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011.— 56 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44902.html>
5. Фролов, Юрий Викторович. Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов [Электронный ресурс] : учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / Ю. В. Фролов, Р. В. Серышев ; под ред. Ю. В. Фролова ; Моско. городской пед. ун-т. - 2-е изд., испр. и доп. - Электрон. дан. - Москва : Юрайт, 2017. - 165, [1] с. - (Серия "Университеты России") . - Загл. с экрана. - ISBN 978-5-534-05448-4.

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не предусмотрено.

7.4. Интернет-ресурсы

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

Англоязычные ресурсы

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

7.5. Иные источники

1. <http://russiatourism.ru> – официальный сайт Федерального агентства по туризму
2. <http://economy.gov.ru> - официальный сайт Министерство экономического развития Российской Федерации
3. <http://www.minfin.ru/ru/> - официальный сайт Министерства финансов Российской Федерации
4. <http://www.tourpom.ru> – Ассоциация туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»
5. <http://www.atorus.ru> – Ассоциация туроператоров России
6. <http://www.cfin.ru/business-plan/>– сайт «Корпоративный менеджмент», «Бизнес-планирование».
7. <http://biznesplan4u.ru> – сайт « Бизнес-планы и бизнес-идеи».

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные классы для проведения лекций и практических занятий

2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов:

Пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (справочные системы, н-р, Консультант или Гарант, поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Допускается применение системы дистанционного обучения с использованием платформ TEAMS, Zoom, Skype for Business, СДО Moodle

Информационные справочные системы:

1. Правовая система «Гарант-Интернет» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garweb.ru>.
2. Правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://http://www.consultant.ru/>