

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 26.08.2022 15:39:50
Универсальный идентификатор:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Майкопский государственный технологический университет»

Факультет экономики и управления
Кафедра Маркетинга, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ Л.И. Задорожная
« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Б1.О.10 Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства

по направлению подготовки
по профилю подготовки (специализации)
квалификация (степень) выпускника
форма обучения
год начала подготовки

43.04.03 Гостиничное дело
магистр
Очная,
2022

Майкоп



Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению подготовки (специальности) 43.04.03 Гостиничное дело

Составитель рабочей программы:

доцент, канд. экон. наук

(должность, ученое звание, степень)

Подписано простой ЭП

09.08.2022

(подпись)

Галинская Наталья

Николаевна

(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры:

Маркетинга, сервиса и туризма

(название кафедры)

Заведующий кафедрой:

24.08.2022

Подписано простой ЭП

24.08.2022

(подпись)

Кумпилова Анжелика

Руслановна

(Ф.И.О.)

Согласовано:

Руководитель ОПОП

заведующий выпускающей

кафедрой

по направлению подготовки

(специальности)

24.08.2022

Подписано простой ЭП

24.08.2022

(подпись)

Кумпилова Анжелика

Руслановна

(Ф.И.О.)



1. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины - состоит в том, чтобы дать магистру знания о сущности и основном содержании процессов и систем в гостиничной деятельности, рассмотреть основные критерии моделирования оптимизации бизнес-процессов. Подготовить магистров к умению проектировать и анализировать процессы гостиничной деятельности, улучшать и повышать эффективность работы предприятия сферы гостеприимства.

Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- приобретение систематизированных знаний об управлении процесса бизнес-планирования;
- овладение практическими навыками бизнес-планирования, методами и способами разработки бизнес-плана;
- проведение проектного анализа при создании или развитии предприятия индустрии гостеприимства.

Предметом дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства» являются вопросы, связанные с оптимизацией управляющих, операционных и поддерживающих бизнес-процессов, функционирующих в гостиничных предприятиях.



2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП по направлению подготовки (специальности)

Дисциплина относится к дисциплинам базовой части Блока 1 и направлена на изучение путей оптимизации бизнес-процессов, в т.ч. при разработке различных функциональных стратегий, планов и программ развития, а также оценки организационных изменений бизнес-процессов.

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства» базируется на знаниях, полученных студентами при изучении таких дисциплин, как «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства», «Развитие информационных систем в гостеприимстве и туризме» и др.

Она изучается параллельно с такими дисциплинами, как «Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень», «Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания», «Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания» и др. и является предшествующей для преддипломной практики.



3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей(их) компетенции(й):

ОПК-5.1	Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-5.2	Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-5.3	Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ПКУВ-2.1	Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства
ПКУВ-2.2	Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства
ПКУВ-2.3	Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства
УК-2.1	Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления
УК-2.2	Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемый результат и возможные сферы их применения
УК-2.3	Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы
УК-2.4	Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта



4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

		Формы контроля (количество)	Виды занятий				Итого часов	з.е.
			За	Лек	Пр	СРП		
Курс 2	Сем. 3	1	15	30	0.25	62.75	108	3



5. Структура и содержание учебной и воспитательной деятельности при реализации дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения.

Сем	Раздел дисциплины	Недел я семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)								Формы текущего/проме жуточной контроля успеваемости текущего (по неделям семестра), промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лек	Лаб	ПР	СРП	КРАТ	Контро ль	СР	СЗ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3	Характеристика основных видов бизнес-процессов	1	2		4				9		Тестирование
3	Особенности бизнес-процессов на различных уровнях	2	2		4				9		Блиц-опрос
3	Факторы эффективности бизнес-процессов	3	2		4				9		Обсуждение докладов
3	Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях	4	2		4				9		Блиц-опрос
3	Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия	5	2		4				9		Тестирование
3	Разработка планов и программ развития туристского и гостиничного предприятия, отрасли туриндустрии, региона	6	2		4				9		Обсуждение докладов
3	Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков	7	3		6				8,75		Блиц-опрос
3	Промежуточная аттестация	8				0,25					Зачет
	ИТОГО:		15		30	0.25			62.75		

5.4. Содержание разделов дисциплины (модуля) «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства», образовательные технологии

Лекционный курс

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Характеристика основных видов бизнес- процессов	2			Программные продукты управления предприятием. Система терминов процессного подхода. Процессы подразделений (внутрифункциональные процессы). Сквозные (межфункциональные) процессы. Декомпозиция процессов. Процессная и функциональная системы управления. Сеть процессов организации. Особенности выделения процессов в организации и объединения их в одну сеть. Правила выделения процессов в организации. Классификация процессов. Размер и число процессов.	ОПК-5.1; ОПК-5.2; УК-2.1;	Знать: сущность бизнес-процессы, основные методы и принципы организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения. Уметь: организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы; характеризовать основные современные информационные технологии; Владеть: навыками выявления нестандартных ситуаций, возникающих в бизнес-процессах гостиниц и других средств размещения	Слайд-лекция
3	Особенности бизнес-процессов на различных уровнях	2			Определение системы стандартизации бизнес-процессов. Структура процессов системы. Уровни развития системы стандартизации бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне)	ОПК-5.1; УК-2.4; ПКУВ-2.1;	Знать: бизнес-процессы, методы, принципы и подходы организации систем контроля деятельности предприятий туризма, гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей, в том числе на разных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне).;	Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
							Уметь: практически использовать полученные знания и умения в практической деятельности гостиниц; Владеть: навыками сбора и анализа информации	
3	Факторы эффективности бизнес-процессов	2			Разработка и внедрение системы стратегического управления и системы управления бизнес-процессами. Система стратегических целей и показателей, привязка к бизнес-процессам. Разработка и внедрение систем стратегического и процессного управления. Факторы, влияющие на эффективность бизнес-процессов: Мотивация. Руководство. Сотрудники. Коммуникации. Бюджет. Технологическая поддержка. Консультации. Факторы влияния: организационные, финансовые, административные, информационные.	ОПК-5.1; ОПК-5.2; ПКУВ-2.1; ПКУВ-2.2; ПКУВ-2.3;	Знать: возможные отклонения, возникающие в бизнес-процессах в деятельности гостиниц и других средств размещения; Уметь: использовать основы управления коллективом, кросс- культурных методов и подходов при построении бизнес-процессов гостиничных предприятий; Владеть: навыками организации и координации производственно-технологической деятельности.	Слайд-лекция
3	Параметры оценки бизнес- процессов на различных уровнях	2			Показатели эффективности бизнес-процессов: процессность, неконтролируемость, ресурсоемкость. Реализуемость. Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности. Концепция «Управление эффективностью деятельности». Сбалансированная система показателей. Ключевые показатели эффективности.	ОПК-5.3; ПКУВ-2.1; ПКУВ-2.2; ПКУВ-2.3;	Знать бизнес-процессы, основные методы и принципы организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; Уметь: использовать методы, принципы и подходы построения соответствующих бизнес-процессов, формировать системы контроля деятельности гостиниц и других средств размещения,	Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне)		обслуживания потребителей, в том числе на разных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне); Владеть: навыками практического использования полученных знаний и умений в планировании оценке результатов деятельности предприятий гостиничного бизнеса.	
3	Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия	2			Классификация инструментов совершенствования. Основное назначение инструментов. Масштаб перемен. Потребности во времени и ресурсах. Источник импульсов к совершенствованию. Организационные методы. Принципы и методы анализа и оптимизации бизнес-процессов. Оценка бизнес-процессов. Методы анализа бизнес-процессов. Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов. Анализ рисков бизнес-процессов.	ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-5.3;	Знать: принципы и методы анализа и оптимизации бизнес-процессов; основные подходы к оптимизации бизнес-процессов; Уметь: использовать методы анализа для оценки бизнес-процессов; анализировать риски в бизнес-процессах; Владеть: навыками сбора и анализа информации	Слайд-лекция
3	Разработка планов и программ развития туристского и гостиничного предприятия, отрасли туристской индустрии, региона	2			Понятие о теоретико-методологических основах процесса управления программами предприятия туристской индустрии, региона, отрасли. Понятия, методы, формы и технологий управления программами развития региона. Разработка концепции социально-экономического развития	ОПК-5.2; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4;	Знать: бизнес-процессы, методы, принципы и подходы организации систем контроля деятельности предприятий туризма, гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей, в том числе на разных уровнях (федеральном, региональном,	Лекция-беседа

Сем	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы)			Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО	ОЗФО				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					региона. Виды федеральных и региональных программ. Механизм совершенствования программ и координации программных мероприятий. Ресурсное обеспечение и оценка эффективности осуществления программ.		муниципальном (локальном) уровне). Уметь: разрабатывать стратегические и тактические решения, использовать методики их разработки; Владеть: методикой постановки задач, оптимизации и моделирования, методами имитационного моделирования процессов на гостиничных предприятиях.	
3	Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков	3			Цели и задачи подготовки ТЭО. Процесс подготовки технико-экономического обоснования. Участники процесса подготовки ТЭО. Формат подготовки ТЭО. Структура технико-экономического обоснования. Сроки подготовки ТЭО. Методы идентификации и оценки рисков, перечень идентифицированных рисков (коммерческих, технико-технологических, экологических, институциональных, финансовых, социальных и иных), возможных к наступлению в инвестиционном и постинвестиционном периодах проекта. Меры по снижению рисков.	УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-2.4;	Знать: методы, формы и технологии управления программами развития региона. Уметь: моделировать деятельность гостиничных предприятий; проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; строить модели процессов предприятий сферы услуг; строить трендовые модели процессов и систем предприятий сферы услуг; Владеть: навыками практического использования полученных знаний и умений в планировании оценке результатов деятельности предприятий гостиничного бизнеса.	, Лекция-беседа
	ИТОГО:	15						

5.5. Практические занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Сем	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Объем в часах		
			ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6
3	Характеристика основных видов бизнес-процессов	Характеристика основных видов бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов на предприятиях индустрии гостеприимства.	4		
3	Особенности бизнес-процессов на различных уровнях	Роль моделирования в процессе научного исследования. Классификация систем. Методологии моделирования. ARIS-моделирование систем и процессов	4		
3	Факторы эффективности бизнес-процессов	Проблемы бизнеса. Функционально-ориентированное управление. Процессно-ориентированное управление. Выделение и классификация бизнес-процессов. Процессная модель организации. Сравнение двух подходов в организации управлением предприятием на основе бизнес-процессов	4		
3	Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях	Методы и средства анализа деятельности предприятия. Проекты по моделированию и анализу бизнес-процессов.	4		
3	Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия	Оптимизация. Общая задача линейного программирования. Теория массового обслуживания. Задачи массового обслуживания и методы их решения.	4		
3	Разработка планов и программ развития туристского и гостиничного предприятия, отрасли туристической индустрии, региона	Трендовое моделирование. Временной ряд процесса сервиса. Аномальные значения и способы их устранения. Сглаживание. Построение тренда. Подбор кривой. Оценка качества трендовой модели. Прогнозирование. Адаптивные модели прогнозирования	4		
3	Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков	Понятие имитационного моделирования. Имитационное моделирование в ARIS. ABC-анализ. Стоимостной анализ в ARIS. Понятие и принципы реинжиниринга бизнес-процессов. Моделирование, анализ и оптимизация бизнес-процессов.	6		
	ИТОГО:		30		

Симуляционные занятия, их наименование, содержание и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.6. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Учебным планом не предусмотрено

5.7. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Учебным планом не предусмотрено

5.8. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

Сем	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах		
				ОФО	ЗФО	ОЗФО
1	2	3	4	5	6	7
	Характеристика основных видов бизнес-процессов	Составление плана-конспекта.Подготовка докладов.Подготовка ответов на вопросы.	1-2 неделя	9		
	Особенности бизнес-процессов на различных уровнях	Составление плана-конспектаПодготовка докладов.Подготовка ответов на вопросы.	3-4 неделя	9		
	Факторы эффективности бизнес-процессов	Составление плана-конспекта.Подготовка докладов.Подготовка ответов на вопросы.	5-6 неделя	9		
	Параметры оценки бизнес- процессов на различных уровнях	Составление плана-конспекта.Подготовка докладов.Подготовка ответов на вопросы.	7-8 неделя	9		
	Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия	Составление плана-конспекта.Подготовка докладов.Подготовка ответов на вопросы.	9-10 неделя	9		
	Разработка планов и программ развития туристского и гостиничного предприятия, отрасли туристической, региона	Составление плана-конспекта.Подготовка докладов.Подготовка ответов на вопросы.	11-12 неделя	9		
	Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков	Составление плана-конспекта.Подготовка докладов.Подготовка ответов на вопросы.	13-14 неделя	8,75		
	Промежуточная аттестация	Подготовка по вопросам к зачету	15 неделя	0,25		
	ИТОГО:			63		

5.9. Календарный график воспитательной работы по дисциплине

Учебным планом не предусмотрено

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1. Методические указания (собственные разработки)

Название	Ссылка
338.483(07) М 54 Методические указания по изучению дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства» : для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, программа магистратуры Гостиничная деятельность / Минобрнауки России, ФГБОУ ВО Майкоп. гос. технол. ун-т, Фак. экономики и сервиса, Каф. маркетинга, сервиса и туризма ; составитель Киселева В.А. - Майкоп : Б.и., 2020. - 33 с.	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/foi2?SHOW_ONE_BOOK+0AD467

6.2. Литература для самостоятельной работ

Название	Ссылка
Антикризисное бизнес-регулирование [Электронный ресурс]: монография / под ред. А. Н. Ряховской. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 304 с.	https://new.znaniium.com/catalog/product/1020772
Развитие бизнес-процессов в условиях модернизации региональной экономики [Электронный ресурс]: монография / С. В. Фролко [и др.]; под ред. Е. И. Молокова. - 2-е изд. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 274 с.	http://www.iprbookshop.ru/79787.html

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.



7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
ОПК-5.1 Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
ОПК-5.2 Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
1	1		Ознакомительная практика
4	5		Преддипломная практика
ОПК-5.3 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания			
3	3		Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
2	2		Формирование стратегических маркетинговых программ развития сферы гостеприимства и общественного питания
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
1	1		Ознакомительная практика
4	5		Преддипломная практика
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства			
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
4	5		Преддипломная практика
2	2		Организационно-управленческая практика
3	3		Проектно-технологическая практика
4	4		Научно-исследовательская работа
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства			
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	3		Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
4	5		Преддипломная практика
2	2		Организационно-управленческая практика
3	3		Проектно-технологическая практика
4	4		Научно-исследовательская работа
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства			
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
3	4		Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
1	1		Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	3		Организационные



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
			структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	3		Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
3	4		Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	4		Управление доходами в гостиничном бизнесе
4	5		Преддипломная практика
2	2		Организационно-управленческая практика
3	3		Проектно-технологическая практика
4	4		Научно-исследовательская работа
УК-2.1 Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления			
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
1	1		Ознакомительная практика
4	5		Преддипломная практика
2	2		Организационно-управленческая практика
3	3		Проектно-технологическая практика
3	3		Гостиничный девелопмент
4	4		Научно-исследовательская работа
УК-2.2 Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемый результат и возможные сферы их применения			
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
1	1		Ознакомительная практика
4	5		Преддипломная практика
2	2		Организационно-управленческая практика
3	3		Проектно-технологическая практика
4	4		Научно-исследовательская работа
3	4		Гостиничный девелопмент
УК-2.3 Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы			
4	5		Преддипломная практика
1	1		Ознакомительная практика
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
2	2		Организационно-управленческая практика
3	3		Проектно-технологическая практика
4	4		Научно-исследовательская работа
3	4		Гостиничный девелопмент
УК-2.4 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные			



Этапы формирования компетенции (номер семестр согласно учебному плану)			Наименование учебных дисциплин, формирующие компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОФО	ЗФО	ОЗФО	
изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта			
2	2		Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
3	3		Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства
1	1		Ознакомительная практика
4	5		Преддипломная практика
2	2		Организационно-управленческая практика
3	3		Проектно-технологическая практика
4	4		Научно-исследовательская работа
3	4		Гостиничный девелопмент

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК-2.1 Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления					
Знать: основы постановки проектной задачи, способы ее решения через реализацию проектного управления.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет
Уметь: формулировать на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками управления разработкой технического задания проекта, управления реализацией профильной проектной работы; навыками управления проектами в области, соответствующей профессиональной деятельности.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК-2.2 Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемый результат и возможные сферы их применения					
Знать: процесс	Фрагментарные	Неполные знания	Сформированные,	Сформированные	Устный опрос,



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
разработки концепции проекта в рамках обозначенной проблемы (цель, задачи, актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения).	знания		но содержащие отдельные пробелы знания	систематические знания	тестовые задания, зачет
Уметь: разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: основами разработки концепции проекта в рамках обозначенной проблемы: формулировки цели, задач, актуальности, значимости, ожидаемых результатов и возможных сфер их применения	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК-2.3 Разрабатывает план реализации проекта с учетом возможных рисков реализации и возможностей их устранения, планирует необходимые ресурсы					
Знать: основы разработки плана реализации проекта с использованием инструментов планирования.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет
Уметь: разрабатывать план реализации проекта; планировать необходимые ресурсы, в том числе с учетом их заменяемости; планировать последовательность шагов для достижения результата деятельности.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методами разработки плана	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении	Успешное и систематическое применение	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
реализации проекта с использованием инструментов планирования.			навыков допускаются пробелы	навыков	
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
УК-2.4 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта					
Знать: принципы осуществления мониторинга хода реализации проекта; способы корреляции отклонений, особенности внесения дополнительных изменений в план реализации проекта, уточнения зон ответственности участников проекта.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет
Уметь: осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками осуществления мониторинга хода реализации проекта, корректируя отклонения, внося дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняя зоны ответственности участников проекта.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений					
ОПК-5.1 Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания.					
Уметь: определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками выявления основных факторов внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений					
ОПК-5.2 Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии предприятия, выявлению приоритетных направлений его деятельности.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет
Уметь: обосновывать основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
питания.					
Владеть: навыками формирования экономической стратегии предприятий индустрии гостеприимства; навыками внедрения экономических решений в сфере гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений					
ОПК-5.3 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания					
Знать: методику оценки экономической эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет
Уметь: экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками оценки экономической эффективности управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: законодательство Российской	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные	Сформированные систематические знания	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
Федерации о предоставлении гостиничных услуг; технологию организации системы мониторинга внешней и внутренней среды для принятия управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.			пробелы знания		
Уметь: организовывать сбор, обработку и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды предприятий сферы гостеприимства, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.2 Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства					
Знать: методы оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет
Уметь: разрабатывать концепции и планы реализации	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
стратегии и концепции развития предприятий сферы гостеприимства.					
Владеть: методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий и оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПКУВ-2: Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
ПКУВ-2.3 Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства					
Знать: принципы разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет
Уметь: формулировать миссию и цели развития предприятия сферы гостеприимства; оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: навыками оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по выбору концепции, разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	



Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
1	2	3	4	5	6
гостеприимства					

7.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы рефератов:

1. Процессный подход. Классы процессов.
2. Процессный подход. Методы определения класса процесса.
3. Процессный подход. Стандарты в сфере услуг.
4. Заинтересованные стороны предприятия и способы их идентификации.
5. Потребитель – основная заинтересованная сторона. Методы определения требований потребителей.
6. Поставщики. Инструменты определения требований поставщиков. Методы оценки поставщиков.
7. Государство, общество, персонал предприятия сферы услуг. Методы идентификации их требований.
8. Способы определения характеристик услуги как основного выхода процесса.
9. Характеристики процесса и методы их идентификации.
10. Методы выделения выходов и связей процесса.
11. Методы выделения входов процесса.

Тестовые задания

1. Что такое Основной бизнес процесс?

- А. Это процесс, обеспечивающий компанию ресурсами.
- Б. Процесс который добавляет ценность конечному продукту.
- В. Процесс который всем управляет.

2. Какие типы клиентов есть у процессов?

- А. Внешние
- Б. Внутренние
- В. Капризные

3. Владелец процесса отвечает за...

- А. Спокойствие сотрудников



Б. Затраты процесса

В. Ход и результаты процесса

4. В основе процесса лежит:

А. Потребность клиента

Б. Возможности организации

В. Стремление все контролировать

5. Процесс можно разбить на

А. Документы

Б. Операции

В. Показатели

6. Компания решила повысить операционную эффективность. с чего следует начать?

А. Увеличить доходы.

Б. Уменьшить расходы.

В. Описать бизнес-процессы и выбрать способы их оптимизации.

Г. Внедрить инструменты «Бережливого производства».

7. Какие источники информации о процессах можно использовать?

А. Организационная структура.

Б. Типовые отраслевые классификаторы.

В. Интервью, политики, процедуры.

Г. Все вышеперечисленное.

8. Какая нотация использована для описания бизнес-процесса?

А. IDEF 0

Б. DFD

В. BPMN

Г. Cross-functional flowchart

9. Что можно отнести к метрикам процесса (выберите все применимые ответы)?

А. Время

Б. Стоимость



В. Производительность

Г. Качество

10. Какие виды потерь выделяют в «бережливом производстве»? а. Излишняя обработка, перепроизводство, ожидание, транспортировка, излишние запасы, дефекты, лишние движения, нереализованный творческий потенциал. б. Излишняя обработка, перепроизводство, время, транспортировка, излишние запасы, дефекты, лишние движения, нереализованный творческий потенциал в. Излишняя обработка, перепроизводство, стоимость, транспортировка, излишние запасы, дефекты, лишние движения, нереализованный творческий потенциал г. Излишняя обработка, ожидание, транспортировка, излишние запасы, дефекты, лишние движения, нереализованный творческий потенциал

Вопросы к зачету

1. Сущность и понятие бизнес-процесса организации.
2. Сущность и понятие отраслевых бизнес-процессов. Основные отличия.
3. Сущность и понятие региональных (муниципальных, федеральных) бизнес-процессов. Основные отличия.
4. Характеристика основных элементов бизнес-процесса.
5. Основные этапы проектирования бизнес-процесса.
6. Процессный и функциональный подход к проектированию бизнес-процессов.
7. Последовательность моделирования бизнес-процессов.
8. Управляющие бизнес-процессы.
9. Поддерживающие бизнес-процессы
10. Основные отличия поддерживающих бизнес-процессов предприятия, отрасли, экономики.
11. Функциональные бизнес-процессы предприятия.
12. Особенности бизнес-процессов регионального (муниципального) уровня.
13. Особенности бизнес-процессов, протекающих в экономике.
14. Этап описания бизнес-процесса: составные части и последовательность действий.
15. Документирование бизнес-процесса: роль в проектировании бизнес-процессов.
16. Пути оптимизации бизнес-процессов.
17. Система показателей оценки бизнес-процессов предприятия.
18. Система показателей оценки бизнес-процессов отрасли.
19. Система показателей оценки бизнес-процессов экономики.
20. Планирование и программирование бизнес-процессов на различных уровнях (предприятие, отрасль, экономика).



21. Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процесса.
22. Экономические процессы организации.
23. Понятие и роль стратегического управления в формировании процессного подхода к управлению.
24. Социальные бизнес-процессы организации.
- 25.. Человеческий фактор в формировании бизнес-процессов организации.
26. Понятие и виды рисков в формировании процессов организации.
27. Процессный подход и сеть процессов организации.
28. Требования, определяющие бизнес-процесс организации.
29. Основные процессы предприятий, описание, характеристика.
30. Вспомогательные процессы предприятия, описание, характеристика.
31. Понятие и сущность организации производства.31. Законы и закономерности производственных систем.
- 32 Основные принципы организации производства, их классификация, характеристика.
33. Характеристика современных производственных структур, предприятий.
34. Характеристика производственного процесса.
35. Основные элементы системы качества, понятие, краткая характеристика.
36. Основные принципы менеджмента качества.
37. Бизнес-процесс - сбыт продукции (услуг), характеристика, основные положения.
38. Управление бизнес-процессами.
39. Существующие методики описания бизнес-процессов.
40. Значимость бизнес-моделирования для современных предприятий.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к написанию реферата

Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки реферата: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст реферата должен содержать аргументированное изложение определенной темы.



Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Критерии оценивания реферата:	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы. Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Использованы информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетворительно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или не последовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина. Использованы информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы.
«неудовлетворительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;



Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний студентов на зачете

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный



вопросы.



8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература

Название	Ссылка
338.483(07) М 54 Методические указания по изучению дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства» : для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, программа магистратуры Гостиничная деятельность / Минобрнауки России, ФГБОУ ВО Майкоп. гос. технол. ун-т, Фак. экономики и сервиса, Каф. маркетинга, сервиса и туризма ; составитель Киселева В.А. - Майкоп : Б.и., 2020. - 33 с. - Прил.: с. 28-33. - ЭБ НБ МГТУ. - URL: http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051482 . - Режим доступа: свободный. - Библиогр.: с. 27 (12 назв.)	http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/foi2?SHOW_ONE_BOOK+0AD467

8.2. Дополнительная литература

Название	Ссылка
1. Антикризисное бизнес-регулирование [Электронный ресурс]: монография / под ред. А. Н. Ряховской. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 304 с.	https://new.znaniy.com/catalog/product/1020772
Развитие бизнес-процессов в условиях модернизации региональной экономики [Электронный ресурс]: монография / С. В. Фролко [и др.]; под ред. Е. И. Молокова. - 2-е изд. - Саратов: Вузовское образование, 2019. - 274 с.	http://www.iprbookshop.ru/79787.html

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

Znaniy.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО "Научно-издательский центр Инфра-М". - Москва, 2011 - - URL: <http://znaniy.com/catalog> (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. <http://znaniy.com/catalog/> Электронная библиотека: библиотека диссертаций : сайт / Российская государственная библиотека. - Москва : РГБ, 2003. - URL: <http://diss.rsl.ru/?lang=ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. В соответствии с приказом генерального директора РГБ № 55 от 02.03.2012 г. пользователям Виртуальных читальных залов разрешен ЗАКАЗ на печать полных текстов диссертаций из ЭБД РГБ. При первом обращении к ресурсам ЭБД РГБ необходимо пройти регистрацию в виртуальном читальном зале РГБ. РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. - Москва : РНБ, 1998. - URL: <http://nlr.ru/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный. "... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации - служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населяющих Россию народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы



времени." (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) <http://diss.rsl.ru/>
Периодические издания доступные обучающимся и сотрудникам ФГБОУ ВО МГТУ по подписке и на основании контрактов и лицензионных соглашений. /index.php/resursy/37-periodicheskie-izdaniya Современный отель : медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса : сайт. – Санкт-Петербург, 2007. - . - URL: <http://www.hotelexecutive.ru/> - Текст: электронный. Искусство гостеприимства.. Новости, события, тренды. Новые концепции и форматы отелей. Управление отелем, развитие бизнеса. Инвестиции в гостиничный бизнес. Финансы. Гостиничная недвижимость. Маркетинг, реклама, PR в гостиничном бизнесе. Законы и нормативы. Персонал гостиницы. Он-лайн журнал. PROHOTEL.RU - портал про гостиничный бизнес : сайт. – 2005. – URL: <https://prohotel.ru/>. - Текст: электронный. Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России. ProHotel (ПроОтель) - торговая марка, принадлежащая ООО "Северо-Западные Компании" <http://www.hotelexecutive.ru/> ProHotelia : гостиничный бизнес on-line : сайт / Powered by ProHotelia. – [б.м.], 2009. - . - URL: <http://prohotelia.com/novosti/>. - Текст: электронный. Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса. На страницах портала – новости гостиничной индустрии, исследования и статистика, обзоры ключевых событий и тенденций в гостиничном бизнесе, новые технологии и примеры эффективных решений для продвижения отелей, отельные «фишки», интервью с успешными отельерами и экспертами туристического рынка, советы и рекомендации ведущих юристов, а также календарь отраслевых событий. <http://prohotelia.com/about/> Russia.travel : национальный туристический портал : сайт / Министерство экономического развития РФ, Федеральное агентство по туризму. – [Москва], 2017. - . - URL: <https://russia.travel/info/about/>. - Текст: электронный. Russia.travel - информационно-познавательный проект, посвященный путешествиям по России. Деятельность портала направлена на создание единого информационного ресурса в сфере туризма, предоставляющего доступную и полную информацию о туристических возможностях России. Russia.travel знакомит читателя более чем с 20 тысячами достопримечательностей, которые включают в себя объекты историко-культурного наследия, природные памятники и заповедные зоны, традиционные ремесла и известные российские бренды. На портале публикуются популярные туристические маршруты, новости, статьи познавательного толка, анонсы мероприятий, происходящих во всех уголках России, рассказы о самобытности каждого региона, создаются спецпроекты, посвященные важнейшим туристическим направлениям. На портале вы можете узнать о ближайших событиях, найти достопримечательности поблизости и построить маршрут, а также предложить свой контент. <http://russia.travel/info/about/> Сервис plus : научный журнал : сайт / Российский государственный университет туризма и сервиса. – Черкизово (Московская область), 2007. – URL: <http://philosoph.ru/polnotekstovyi-arkhiv>. - Режим доступа: свободный. - Текст: электронный. Научное издание по актуальным проблемам теории и методологии сервиса. Публикуются работы в сфере гуманитарных наук, затрагивающих проблемы туризма и сервиса. Журнал рассчитан на широкий круг читателей, интересующихся опытом межотраслевых исследований. Входит в Перечень ВАК. <http://philosoph.ru/polnotekstovyi-arkhiv>



9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции/ трудовые функции
<p>Тема 1. Характеристика основных видов бизнес- процессов</p> <p>Программные продукты управления предприятием. Система терминов процессного подхода. Процессы подразделений (внутрифункциональные процессы). Сквозные (межфункциональные) процессы. Декомпозиция процессов. Процессная и функциональная системы управления. Сеть процессов организации. Особенности выделения процессов в организации и объединения их в одну сеть. Правила выделения процессов в организации. Классификация процессов. Размер и число процессов.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>ОПК – 5.1. ОПК – 5.2. УК – 2.1.</p>
<p>Тема 2. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях</p> <p>Определение системы стандартизации бизнес-процессов. Структура процессов системы. Уровни развития системы стандартизации бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне)</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>ОПК – 5.1., ПКУВ – 2.1., УК – 2.4.</p>
<p>Тема 3. Факторы эффективности бизнес-</p>	<p>Лекция,</p>	<p>Аудиторная</p>	<p>Устная речь, письмо,</p>	<p>ОПК – 5.1.,</p>

<p>процессов</p> <p>Разработка и внедрение системы стратегического управления и системы управления бизнес-процессами. Система стратегических целей и показателей, привязка к бизнес-процессам. Разработка и внедрение систем стратегического и процессного управления. Факторы, влияющие на эффективность бизнес-процессов: Мотивация. Руководство. Сотрудники. Коммуникации. Бюджет. Технологическая поддержка. Консультации. Факторы влияния: организационные, финансовые, административные, информационные.</p>	<p>конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>(изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>ОПК – 5.2., ПКУВ – 2.1., ПКУВ – 2.2., ПКУВ – 2.3.</p>
<p>Тема 4. Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях</p> <p>Показатели эффективности бизнес-процессов: процессность, неконтролируемость, ресурсоемкость. Реализуемость. Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности. Концепция «Управление эффективностью деятельности». Сбалансированная система показателей. Ключевые показатели эффективности. Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне)</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>ОПК – 5.3., ПКУВ-2.1., ПКУВ-2.2., ПКУВ – 2.3.</p>
<p>Тема 5. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия</p> <p>Классификация инструментов совершенствования. Основное назначение инструментов. Масштаб перемен. Потребности во времени и ресурсах. Источник импульсов к совершенствованию. Организационные методы Принципы и методы анализа и оптимизации бизнес-процессов. Оценка бизнес-процессов. Методы анализа бизнес-процессов. Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов. Анализ рисков бизнес-процессов.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>ОПК – 5.1., ОПК – 5.2., ОПК – 5.3.</p>

<p>Тема 6. Разработка планов и программ развития туристского и гостиничного предприятия, отрасли туристической индустрии, региона</p> <p>Понятие о теоретико-методологических основах процесса управления программами предприятия туристической индустрии, региона, отрасли. Понятия, методы, формы и технологий управления программами развития региона. Разработка концепции социально-экономического развития региона. Виды федеральных и региональных программ. Механизм совершенствования программ и координации программных мероприятий. Ресурсное обеспечение и оценка эффективности осуществления программ.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений и навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>ПКУВ-2.1., ПКУВ-3.2.</p>
<p>Тема 7. Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков</p> <p>Цели и задачи подготовки ТЭО. Процесс подготовки технико-экономического обоснования. Участники процесса подготовки ТЭО. Формат подготовки ТЭО. Структура технико-экономического обоснования. Сроки подготовки ТЭО. Методы идентификации и оценки рисков, перечень идентифицированных рисков (коммерческих, технико-технологических, экологических, институциональных, финансовых, социальных и иных), возможных к наступлению в инвестиционном и постинвестиционном периодах проекта. Меры по снижению рисков.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений и навыков</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК - 2.1., УК - 2.2., УК - 2.3., УК - 2.4.</p>

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Название
7-Zip Свободная лицензия
Adobe Reader DC Свободная лицензия
Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095
Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

Название

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

Название
Znanium.com. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / ООО 'Научно-издательский центр Инфра-М'. – Москва, 2011 - - URL: http://znanium.com/catalog (дата обновления: 06.06.2019). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. http://znanium.com/catalog/
IPRBooks. Базовая коллекция : электронно-библиотечная система : сайт / Общество с ограниченной ответственностью Компания 'Ай Пи Ар Медиа'. – Саратов, 2010 - . - URL: http://www.iprbookshop.ru/586.html - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст электронный. Является распространенным образовательным электронным ресурсом для высших и средних специальных учебных заведений, научно-исследовательских институтов, публичных библиотек, приобретающих корпоративный доступ для своих обучающихся, преподавателей и т.д. ЭБС включает учебную и научную литературу по направлениям подготовки высшего и среднего профессионального образования. http://www.iprbookshop.ru/586.html
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека. – Москва, 2004 - - URL: https://нэб.рф/ . - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. НЭБ - проект Российской государственной библиотеки. Начиная с 2004 г. Проект Национальная электронная библиотека (НЭБ) разрабатывается ведущими российскими библиотеками при поддержке Министерства культуры Российской Федерации. Основная цель НЭБ - обеспечить свободный доступ гражданам Российской Федерации ко всем изданным, издаваемым и хранящимся в фондах российских библиотек изданиям и научным работам, – от книжных памятников истории и культуры, до новейших авторских произведений. В настоящее время проект НЭБ включает более 1.660.000 электронных книг, более 33.000.000 записей каталогов. https://нэб.рф/
Электронная библиотека: библиотека диссертаций : сайт / Российская государственная библиотека. – Москва : РГБ, 2003. – URL: http://diss.rsl.ru/?lang=ru . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. В соответствии с приказом генерального директора РГБ № 55 от 02.03.2012 г. пользователям Виртуальных читальных залов разрешен ЗАКАЗ на печать полных текстов диссертаций из ЭБД РГБ. При первом обращении к ресурсам ЭБД РГБ необходимо пройти регистрацию в виртуальном читальном зале РГБ.РОССИЙСКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА (РНБ) : сайт / Российская национальная библиотека. – Москва : РНБ, 1998. - URL: http://nlr.ru/ . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный. '... одна из крупнейших в мире и вторая по величине фондов в Российской Федерации – служит российской культуре и науке, хранит национальную память, способствует просвещению населения России народов и распространению идей гуманизма. ... В фондах Библиотеки хранится более 38,6 млн экз. произведений печати и иных информационных ресурсов, в том числе и на электронных носителях, доступных широкому кругу пользователей. Ежегодно РНБ посещает около 850 тыс. читателей, которым выдается до 5 млн изданий, к ее электронным ресурсам обращаются за год свыше 10 млн удаленных пользователей. ... Сохраняя культурную и историческую преемственность, верность библиотечным традициям, заложенным еще в Императорской Публичной библиотеке, РНБ сегодня — современное информационное учреждение, оснащенное новейшим оборудованием и своевременно отвечающее на насущные вызовы времени.' (цитата с сайта РНБ: http://nlr.ru/nlr_visit/RA1162/rnb-today) http://diss.rsl.ru/
Современный отель : медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса : сайт. –



Название

Санкт-Петербург, 2007. - . - URL: <http://www.hotelexecutive.ru/> - Текст: электронный. Искусство гостеприимства..
Новости, события, тренды. Новые концепции и форматы отелей. Управление отелем, развитие бизнеса. Инвестиции в
гостиничный бизнес. Финансы. Гостиничная недвижимость. Маркетинг, реклама, PR в гостиничном бизнесе. Законы
и нормативы. Персонал гостиницы. Он-лайн журнал. PRHOTEL.RU - портал про гостиничный бизнес : сайт. - 2005. -
URL: <https://prohotel.ru/>. - Текст: электронный. Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития
гостиничного бизнеса в России. ProHotel (ПроОтель) - торговая марка, принадлежащая ООО 'Северо-Западные
Компании' <http://www.hotelexecutive.ru/>



11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типов (5-5-19). 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского/ ул.Пролетарская, дом № 30/дом № 234 (385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского, дом №30/ ул.Пролетарская, дом №234, стр. 1), Учебный корпус № 5	Учебная мебель на 30 посадочных мест, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран)	
Помещения для самостоятельной работы (1-Читальный зал ФГБОУ ВО «МГТУ»). 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Первомайская, дом № 191, Здание учебного корпуса	Мебель на 150 посадочных мест, компьютерное оснащение с выходом в Интернет на 30 посадочных мест, специализированная мебель (стулья, столы, шкафы, шкафы выставочные), мультимедийное оборудование, оргтехника (принтеры, сканеры, ксерокс)	7-Zip Свободная лицензияAdobe Reader DC Свободная лицензияMicrosoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401

