

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна  
Должность: Проректор по учебной работе  
Дата подписания: 13.05.2023 13:30:03  
Уникальный программный ключ:  
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Майкопский государственный технологический университет»**

**Факультет** \_\_\_\_\_ **экономики и сервиса**

**Кафедра** \_\_\_\_\_ **маркетинга, сервиса и туризма**



**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по учебной работе  
Л.И. Задорожная  
« 13.05.2023 » 2023г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

по направлению подготовки  
магистров \_\_\_\_\_ 43.04.03 Гостиничное дело

программа магистратуры Гостиничная деятельность

квалификация (степень)  
выпускника \_\_\_\_\_ магистр

форма обучения \_\_\_\_\_ очная, заочная

год начала подготовки \_\_\_\_\_ 2021

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

Составитель рабочей программы:

Доцент, кандидат экономических наук  
(должность, ученое звание, степень)



(подпись)

В.А.Киселева

(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры  
Маркетинга, сервиса и туризма

(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой  
«24» августа 2021 г.



(подпись)

А.Р. Кумпилова

(Ф.И.О.)

Одобрено учебно-методической комиссией факультета  
(где осуществляется обучение)

«24» августа 2021г.

Председатель  
учебно-методического  
совета направления (специальности)  
(где осуществляется обучение)



(подпись)

А.Р. Кумпилова

(Ф.И.О.)

Декан факультета  
(где осуществляется обучение)  
«24» августа 2021г.



(подпись)

С.К. Ешугова

(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:  
Начальник УМУ  
«24» августа 2021г.



(подпись)

Н.Н. Чудесова

(Ф.И.О.)

Зав. выпускающей кафедрой  
по направлению (специальности)



(подпись)

А.Р. Кумпилова

(Ф.И.О.)

Руководитель магистерской программы



(подпись)

А.Р.Кумпилова

(Ф.И.О.)

## **1. Цели и задачи учебной дисциплины**

**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 в структуре ОП по направлению подготовки**

Дисциплина относится к дисциплинам обязательной 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.

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.

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства» является предшествующей для следующих дисциплин: «Стратегическое и программно-целевое управление в сфере гостеприимства и общественного питания», «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства», «Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания», «Инновационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания» и др.

## **3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

В процессе освоения дисциплины у магистров формируются следующие универсальные компетенции:

УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

Индикаторы достижения компетенций:

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

Общепрофессиональные компетенции:

ОПК-5 - Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений.

Индикаторы достижения компетенций:

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.

Профессиональные компетенции, установленные вузом:

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;

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

В результате освоения дисциплины магистр должен:

**знать:**

- бизнес-процессы, основные методы и принципы организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения (УК-2.1);

- основные методы, способы и технологий планирования деятельности предприятий индустрии гостеприимства, методы и способы проведения анализа и оценки деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей (УК-2.2);

**уметь:**

- использовать основные подходы, методы и принципы организации и координации бизнес-процессов производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения (ОПК-5.1);

- разрабатывать стратегические и тактические решения, использовать методики их разработки (УК-2.4);

- эффективно использовать методы, принципы и подходы к формированию системы управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения, а также при проектировании соответствующих бизнес процессов (УК-2.3);

- использовать методы, принципы и подходы построения соответствующих бизнес-процессов, формировать системы контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей (ОПК-5.3);

**владеть:**

- навыками организации системы контроля деятельности гостиниц и других средств размещения (ОПК-5.2);
- навыками практического использования полученных знаний и умений в планировании оценке результатов деятельности предприятий гостиничного бизнеса (УК-2.4).

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры
		3
<b>Контактные часы (всего)</b>	<b>45,25/1,256</b>	<b>45,25/1,256</b>
В том числе:		
Лекции (Л)	15/0,417	15/0,417
Практические занятия (ПЗ)	30/0,833	30/0,833
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	-	-
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	0,25/0,006	0,25/0,006
<b>Самостоятельная работа (СР) (всего)</b>	<b>62,75/1,744</b>	<b>62,75/1,744</b>
В том числе:		
Расчетно-графические работы	-	-
Реферат	8,75/0,244	8,75/0,244
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>		
1. Составление плана-конспекта	18/0,5	18/0,5
2. Подготовка ответов на вопросы	18/0,5	18/0,5
3. Решение тестовых заданий	18/0,5	18/0,5
Курсовой проект (работа)	-	-
<b>Контроль (всего)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Форма промежуточной аттестации: <b>зачет</b>		
<b>Общая трудоемкость (часы/ з.е.)</b>	<b>108/3</b>	<b>108/3</b>

4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры
		3
<b>Контактные часы (всего)</b>	<b>14,25/0,396</b>	<b>14,25/0,396</b>
В том числе:		
Лекции (Л)	6/0,167	6/0,167
Практические занятия (ПЗ)	8/0,222	8/0,222
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,25/0,007	0,25/0,007
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	-	-
<b>Самостоятельная работа (СР) (всего)</b>	<b>90/2,499</b>	<b>90/2,499</b>
В том числе:		
Расчетно-графические работы	-	-
Реферат	-	-

Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)		
1. Составление плана-конспекта	30/0,833	30/0,833
2. Подготовка ответов на вопросы	30/0,833	30/0,833
3. Решение тестовых заданий	30/0,833	30/0,833
Курсовой проект (работа)	-	-
<b>Контроль (всего)</b>	<b>3,75/0,105</b>	<b>3,75/0,105</b>
Форма промежуточной аттестации: зачет	-	-
<b>Общая трудоемкость (часы/ з.е.)</b>	<b>108/3</b>	<b>108/3</b>

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР	
<b>3 семестр</b>									
1.	Характеристика основных видов бизнес- процессов	1-2	2	4	-	-	-	9	Блиц-опрос Тестирование
2.	Особенности бизнес-процессов на различных уровнях	3-4	2	4				9	Блиц-опрос Тестирование
3.	Факторы эффективности бизнес-процессов	5-6	2	4	-	-	-	9	Блиц-опрос Тестирование
4.	Параметры оценки бизнес- процессов на различных уровнях	7-8	2	4	-	-	-	9	Блиц-опрос Тестирование
5.	Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия	9-10	2	4	-	-	-	9	Блиц-опрос Тестирование
6	Разработка планов и программ развития туристского и гостиничного предприятия, отрасли туриндустрии, региона	11-12	2	4				9	Блиц-опрос Тестирование
7	Технико-экономическое обоснование проектирования	13-15	3	6				8,75	Блиц-опрос Тестирование

	бизнес-процессов и оценка рисков								
8.	Промежуточная аттестация		-	-	-	0,25	-	-	Зачет
	ИТОГО:		15/ 0,417	30/ 0,833	-	0,25- 0,006	-	62,75/ 1,744	

## 5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР	
3 семестр								
1.	Характеристика основных видов бизнес-процессов	2		-	-	-	13	Блиц-опрос Тестирование
2.	Особенности бизнес-процессов на различных уровнях	2					13	Блиц-опрос Тестирование
3.	Факторы эффективности бизнес-процессов	2		-	-	-	13	Блиц-опрос Тестирование
4.	Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях	-	2	-	-	-	13	Блиц-опрос Тестирование
5.	Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия	-	2				13	Блиц-опрос Тестирование
6.	Разработка планов и программ развития туристского и гостиничного предприятия, отрасли туристической, региона	-	2				13	Блиц-опрос Тестирование
7.	Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков	-	2				12	Блиц-опрос Тестирование
8.	Промежуточная аттестация	-	-	0,25	-	3,75	-	Зачет
	ИТОГО:	6/ 0,167	8/ 0,222	0,25- 0,006	-	3,75/ 0,105	90/ 2,499	

5.3. Содержание разделов дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства», образовательные технологии

Лекционный курс

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО				
Тема 1.	Характеристика основных видов бизнес-процессов	2/0,055	2/0,055	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.	УК-2 ОПК-5 ПКУВ-2	<b>Знать:</b> бизнес-процессы, основные методы и принципы организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; <b>Уметь:</b> организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы; характеризовать основные современные информационные технологии; <b>Владеть:</b> навыками выявления нестандартных ситуаций, возникающих в бизнес-процессах гостиниц и других средств размещения	Слайд-лекции
Тема 2.	Особенности бизнес-процессов на различных уровнях	2/0,055	2/0,055	Определение системы стандартизации бизнес-процессов. Структура процессов системы. Уровни развития системы стандартизации бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном,	УК-2 ОПК-5 ПКУВ-2	<b>Знать:</b> бизнес-процессы, методы, принципы и подходы организации систем контроля деятельности предприятий туризма, гостиниц и других средств размещения,	Лекции-беседы, интерактивные методы обучения (мозговой



				региональном, муниципальном (локальном) уровне)		обслуживания потребителей, в том числе на разных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне).; <b>Уметь:</b> практически использовать полученные знания и умения в практической деятельности гостиниц; <b>Владеть:</b> навыками сбора и анализа информации	штурм)
Тема 3.	Факторы эффективности бизнес-процессов	2/0,055	2/0,055	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.	УК-2 ОПК-5 ПКУВ-2	<b>Знать:</b> возможные отклонения, возникающие в бизнес-процессах в деятельности гостиниц и других средств размещения; <b>Уметь:</b> использовать основы управления коллективом, кросс-культурных методов и подходов при построении бизнес-процессов гостиничных предприятий; <b>Владеть:</b> навыками организации и координации производственно-технологической деятельности.	Лекции-беседы, интерактивные методы обучения (мозговой штурм)
Тема 4.	Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях	2/0,055		Показатели эффективности бизнес-процессов: процессность, контролируемость, ресурсоемкость. Регулируемость. Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности. Концепция «Управление эффективностью	УК-2 ОПК-5 ПКУВ-2	<b>Знать</b> бизнес-процессы, основные методы и принципы организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; <b>Уметь:</b> использовать методы,	Слайд-лекции

				<p>деятельности». Сбалансированная система показателей. Ключевые показатели эффективности. Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне)</p>		<p>принципы и подходы построения соответствующих бизнес-процессов, формировать системы контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей, в том числе на разных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне);</p> <p><b>Владеть:</b> навыками практического использования полученных знаний и умений в планировании оценке результатов деятельности предприятий гостиничного бизнеса.</p>	
Тема 5.	Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия гостиничной сферы	2/0,055		<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>	УК-2 ОПК-5 ПКУВ-2	<p><b>Знать:</b> о различиях принятия стратегических и тактических решений, существующих стратегиях и возможностях их использования, методиках разработки стратегических и практических решений;</p> <p><b>Уметь:</b> использовать основные подходы, методы и принципы организации и координации бизнес-процессов производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками организации системы контроля деятельности</p>	<p>Лекции-беседы, интерактивные методы обучения (мозговой штурм)</p>

						гостиниц и других средств размещения.	
Тема 6	Разработка планов и программ развития туристского и гостиничного предприятия, отрасли туриндустрии, региона	2/0,055		Понятие о теоретико-методологических основах процесса управления программами предприятия туриндустрии, региона, отрасли. Понятия, методы, формы и технологий управления программами развития реги-она. 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.	УК-2 ОПК-5 ПКУВ-2	<b>Знать:</b> 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). <b>Уметь:</b> разрабатывать стратегические и тактические решения, использовать методики их разработки; <b>Владеть:</b> методикой постановки задач, оптимизации и моделирования, методами имитационного моделирования процессов на гостиничных предприятиях.	Слайд-лекции
Тема 7	Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков	3/0,083		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,	УК-2 ОПК-5 ПКУВ-2	<b>Знать:</b> методы, формы и технологии управления программами развития региона. <b>Уметь:</b> моделировать деятельность гостиничных предприятий; проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; строить модели процессов предприятий сферы услуг; строить трендовые	Лекции-беседы, интерактивные методы обучения (мозговой штурм)

				институциональных, финансовых, социальных и иных), возможных к наступлению в инвестиционном и постинвестиционном периодах проекта. Меры по снижению рисков.		модели процессов и систем предприятий сферы услуг; <b>Владеть:</b> навыками практического использования полученных знаний и умений в планировании оценке результатов деятельности предприятий гостиничного бизнеса.	
	Итого:	15/ 0,417	6/0,167				

5.4. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
3 семестр				
1.	Тема 1. Характеристика основных видов бизнес-процессов	Характеристика основных видов бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов на предприятиях индустрии гостеприимства.	4/0,111	
2.	Тема 2. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях	Роль моделирования в процессе научного исследования. Классификация систем. Методологии моделирования. ARIS-моделирование систем и процессов	4/0,111	
3.	Тема 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	4/0,111	
4.	Тема 4. Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях	Методы и средства анализа деятельности предприятия. Проекты по моделированию и анализу бизнес-процессов.	4/0,111	2/0,055
5.	Тема 5. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия гостиничной сферы	Оптимизация. Общая задача линейного программирования. Теория массового обслуживания. Задачи массового обслуживания и методы их решения.	4/0,111	2/0,055
6.	Тема 6. Разработка планов и программ развития туристского и гостиничного предприятия, отрасли туристической, 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	4/0,111	2/0,055
7.	Тема 7. 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.	6/0,167	2/0,055
	Итого		30/ 0,833	8/ 0,222

5.5. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах  
Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

5.6. Примерная тематика курсовых проектов (работ)  
Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен.

5.7. Самостоятельная работа студентов  
Содержание и объем самостоятельной работы студентов

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
				ОФО	ЗФО
3 семестр					
1.	Тема 1. Характеристика основных видов бизнес-процессов	Роль моделирования в процессе научного исследования. Классификация систем. ARIS-моделирование систем и процессов. Методологии моделирования	1-2	9/0,25	13/0,36
2.	Тема 2. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях	Функционально-ориентированное управление. Процессно-ориентированное управление. Выделение и классификация бизнес-процессов. Процессная модель организации.	3-4	9/0,25	13/0,36
3.	Тема 3. Факторы эффективности бизнес-процессов	Процесс управления организацией. Регламентирование бизнес-процесса. Понятие и характеристика процессов сервиса. Определение связей с другими процессами. Алгоритмирование технологии сервисного процесса.	5-6	9/0,25	13/0,36
4.	Тема 4. Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях	Понятие и принципы реинжиниринга бизнес-процессов. Моделирование, анализ и оптимизация бизнес-процессов. Методы и средства анализа деятельности предприятия. Проекты по моделированию и анализу бизнес-процессов. Понятие имитационного моделирования. Имитационное моделирование в ARIS. ABC-анализ. Стоимостной анализ в ARIS	7-8	9/0,25	13/0,36
5.	Тема 5. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия гостиничной сферы	Оптимизация. Общая задача линейного программирования. Теория массового обслуживания. Задачи массового обслуживания и методы их моделирования. Трендовое моделирование. Проверка наличия тренда. Анализ	9-10	9/0,25	13/0,36

		автокорреляционной функции			
6.	Тема 6. Разработка планов и программ развития туристского и гостиничного предприятия, отрасли туристской индустрии, региона	Динамический и временной ряд. Требования к исходным данным ряда – сопоставимость, однородность, устойчивость тенденции, полнота; . Временной ряд процесса сервиса. Аномальные значения и способы их устранения. Сглаживание. Построение тренда. Подбор кривой.	11-12	9/0,25	13/0,36
7.	Тема 7. Технико-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков	Уровни ряда и их отличия от случайной выборки. Оценка качества трендовой модели. Адаптивные модели прогнозирования	13-15	8,75/0,24	12/0,33
	ИТОГО:	-	-	68,75/ 1,91	90/ 2,499

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

6.1. Методические указания

1. Методические указания по изучению дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства»: для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа Гостиничная деятельность [Электронный ресурс] / [составитель Киселева В.А.]. - Майкоп, 2020. - 33 с. <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051482>

6.2. Литература для самостоятельной работы

1. Антикризисное бизнес-регулирование [Электронный ресурс]: монография / под ред. А. Н. Ряховской. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 304 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1020772>

2. 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. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79787.html>

3. Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление [Электронный ресурс]: учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 319 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1020015>

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.

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.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства».

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

7.1.1. Для очной формы обучения

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)	Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения ОП
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	
1	Ознакомительная практика
2	Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
2	Организационно-управленческая практика
<b>3</b>	<b>Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства</b>
3	Гостиничный девелопмент
3	Проектно-технологическая практика
4	Научно-исследовательская работа
4	Преддипломная практика
4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	
1	Ознакомительная практика
2	Организационно-управленческая практика
3	Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
<b>3</b>	<b>Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства</b>
3	Проектно-технологическая практика
4	Научно-исследовательская работа
4	Преддипломная практика
4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПКУВ-2. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	
1	Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
1	Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
2	Организационно-управленческая практика
3	Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
3	Антикризисное управление гостиничного предприятия
3	Управление доходами в гостиничном бизнесе
<b>3</b>	<b>Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства</b>



3	Проектно-технологическая практика
4	Научно-исследовательская работа
4	Преддипломная практика
4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
4	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

7.1.2. Для заочной формы обучения

Этапы формирования компетенции (согласно учебному плану)	Наименование дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения ОП
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	
1	Ознакомительная практика
1	Организация проектной деятельности в сфере гостеприимства
1	Организационно-управленческая практика
<b>2</b>	<b>Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства</b>
2	Гостиничный девелопмент
2	Проектно-технологическая практика
2	Научно-исследовательская работа
3	Преддипломная практика
3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	
1	Ознакомительная практика
1	Организационно-управленческая практика
2	Экономика организаций сферы гостеприимства и общественного питания: стратегический уровень
<b>2</b>	<b>Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства</b>
2	Проектно-технологическая практика
2	Научно-исследовательская работа
3	Преддипломная практика
3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
ПКУВ-2. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	
1	Управление персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания
1	Организационно-управленческая практика
2	Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства
2	Управление процессами деятельности в сфере гостеприимства
2	Управление процессами реформирования и реструктуризации деятельности в сфере гостеприимства
2	Антикризисное управление гостиничного предприятия
2	Управление доходами в гостиничном бизнесе
<b>2</b>	<b>Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы</b>

	<b>гостеприимства</b>
2	Проектно-технологическая практика
2	Научно-исследовательская работа
3	Преддипломная практика
3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

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	
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла					
<b>Знать:</b> принципы, методы и требования, предъявляемые к проектной работе; содержание фаз жизненного цикла проекта, функции и подсистемы, методы управления проектами; порядок разработки и специфику реализации проектов; критерии оценки результатов проектной деятельности.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	Устный опрос, тестовые задания, зачет
<b>Уметь:</b> разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения; разрабатывать план реализации проекта; планирует необходимые ресурсы, в том числе с учетом их заменяемости; планировать последовательность шагов для достижения результата деятельности; определять критерии количественной и качественной оценки исполнения проекта критически оценивать знания в области проектной деятельности в профессиональной сфере.	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<b>Владеть:</b> навыками управления	Частичное владение	Несистематическое	В систематическом	Успешное и	

разработкой технического задания проекта, управления реализации профильной проектной работы; навыками управления проектами в области, соответствующей профессиональной деятельности.	навыками	применение навыков	применении навыков допускаются пробелы	систематическое применение навыков	
ОПК-5 - Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений.					
<b>Знать:</b> 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
<b>Уметь:</b> оценивать эффективность принимаемых управленческих решений; 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	
<b>Владеть:</b> методами 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					

<p><b>Знать:</b> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; технологию организации системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного предприятия; методы оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений, принципы разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства.</p>	<p>Фрагментарные знания</p>	<p>Неполные знания</p>	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания</p>	<p>Сформированные систематические знания</p>	<p>Устный опрос, тестовые задания, зачет</p>
<p><b>Уметь:</b> формулировать миссию и цели развития гостиничного предприятия; разрабатывать концепции и планы реализации стратегии и концепции развития предприятий сферы гостеприимства, оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений; организовывать сбор, обработку и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений.</p>	<p>Частичные умения</p>	<p>Неполные умения</p>	<p>Умения полные, допускаются небольшие ошибки</p>	<p>Сформированные умения</p>	
<p><b>Владеть:</b> методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного предприятия; методиками разработки корпоративной и</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	

функциональных стратегий; навыками оценки экономических последствий и эффективности управленческих решений по выбору концепции, разработки и плана реализации стратегии развития предприятий сферы 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. Техничко-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.

<b>Критерии оценивания реферата:</b>	
«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. Используются информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетворительно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или не последовательна. Используются 1-2 профессиональных термина. Используются 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**

### **8.1. Основная литература**

1. Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление [Электронный ресурс] : учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 319 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1020015>

2. Милицкая, Е. Руководство по улучшению бизнес-процессов [Электронный ресурс] / Милицкая Е.; под ред. Оверченко М. - Москва: Альпина Пабли., 2016. - 130 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/923709>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Ивашкевич, В.Б. Стратегический контроллинг [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Б. Ивашкевич. - Москва: Магистр: Инфра-М, 2018. - 216 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/959939>

2. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / А. О. Блинов и др.; под ред. А. О. Блинова. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 343 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81841.html>

3. Методические указания по изучению дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства»: для студентов всех форм обучения направления подготовки магистров 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа

Гостиничная деятельность [Электронный ресурс] / [составитель Киселева В.А.]. - Майкоп, 2020. - 33 с. <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051482>

### **8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»**

- Образовательный портал ФГБОУ ВО «МГТУ» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://mkgtu.ru/>

- Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.government.ru>

- Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

- Научная электронная библиотека [www.eLIBRARY.RU](http://www.eLIBRARY.RU) – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

- Электронный каталог библиотеки – Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12;>

- Единое окно доступа к образовательным ресурсам: Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции/ трудовые функции
<p><b>Тема 1. Характеристика основных видов бизнес- процессов.</b> Характеристика основных видов бизнес-процессов. Особенности бизнес-процессов на предприятиях индустрии гостеприимства.</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). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-2 ОПК-5 ПКУВ-2</p>
<p><b>Тема 2. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях.</b> Роль моделирования в процессе научного исследования. Классификация систем. Методологии моделирования. ARIS-моделирование систем и 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). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-2 ОПК-5 ПКУВ-2</p>
<p><b>Тема 3. Факторы эффективности бизнес-процессов.</b> 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</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). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-2 ОПК-5 ПКУВ-2</p>

<p><b>Тема 4. Параметры оценки бизнес-процессов на различных уровнях.</b> Методы и средства анализа деятельности предприятия. Проекты по моделированию и анализу 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). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-2 ОПК-5 ПКУВ-2</p>
<p><b>Тема 5. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия гостиничной сферы.</b> Оптимизация. Общая задача линейного программирования. Теория массового обслуживания. Задачи массового обслуживания и методы их решения.</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). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-2 ОПК-5 ПКУВ-2</p>
<p><b>Тема 6. Разработка планов и программ развития туристского и гостиничного предприятия, отрасли туристической индустрии, региона.</b> 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</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). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия</p>	<p>УК-2 ОПК-5 ПКУВ-2</p>
<p><b>Тема 7. Техничко-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков.</b> Понятие имитационного моделирования. Имитационное моделирование в ARIS.</p>	<p>Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений</p>	<p>Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и</p>	<p>Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники,</p>	<p>УК-2 ОПК-5 ПКУВ-2</p>

<p>ABC-анализ. Стоимостной анализ в ARIS. Понятие и принципы реинжиниринга бизнес-процессов. Моделирование, анализ и оптимизация бизнес-процессов.</p>	<p>навыков</p>	<p>систематизация знаний, контроль и коррекция знаний). Проведение занятий с использованием ЭО и ДОТ.</p>	<p>учебные пособия</p>	
--	----------------	---	------------------------	--

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой научно-исследовательской работы;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

### 10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Наименование программного обеспечения, производитель	Реквизиты подтверждающего документа (№ лицензии, дата приобретения, срок действия)
Операционная система «Windows»	Договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015
Adobe Reader 9	Бесплатно, бессрочный
К-Lite Codec Pack, Codec Guide	Бесплатно, бессрочный
7-zip.org	GNU LGPL
Офисный пакет WPSOffice	Свободно распространяемое ПО

### 10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем

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

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>)
2. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<http://www.znanium.com>).

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

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

## 11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Специальные помещения		
Учебные аудитории для	Переносное мультимедий-	1. Операционная система



<p>проведения занятий лекционного типа: № ауд. 3-12, 3-15, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Аудитории для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: ауд. 3-11, 3-12, 3-15, 3-16, 3-17, 3-19, 3-20, 3-22, адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Компьютерный класс: ауд. 3-2 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p>	<p>ное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p>	<p>«Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»;</li> <li>2. Офисный пакет «WPS Office»;</li> <li>3. Программа для работы с архивами «7zip»;</li> <li>4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»</li> </ol>
<p>Помещения для самостоятельной работы</p>		
<p>Учебные аудитории для самостоятельной работы: ауд. 3-11, 3-16 адрес: г. Майкоп, ул. Пушкина 177.</p> <p>Читальный зал: ул. Первомайская, 191, 3 этаж.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 12 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет.</p> <p>Читальный зал имеет 60 посадочных мест, оснащен 15 компьютерами с выходом в Интернет, специализированной мебелью, стационарным мультимедийным оборудованием, оргтехникой.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</li> <li>1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-Lite Codec»;</li> <li>2. Офисный пакет «WPS Office»;</li> <li>3. Программа для работы с архивами «7zip»;</li> <li>4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe Reader»</li> </ol>

**Дополнения и изменения в рабочей программе**

на \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ учебный год

В рабочую программу

\_\_\_\_\_ (наименование дисциплины)

По направлению  
подготовки магистров

магистерская программа \_\_\_\_\_

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес \_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О., подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

\_\_\_\_\_ (наименование кафедры)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)