

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 24.05.2024 12:14:47  
Уникальный программный ключ:  
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»

**Высшая школа управления**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

43.04.02 «Туризм»

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

Бизнес-процессы в сфере туризма и гостеприимства

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2024 г.

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства» является изучение современных методов управления предприятиями сферы туризма и гостеприимства в условиях стремительного развития информационно-цифровых технологий и использования их в системе социально-экономических отношений во всех передовых и развитых странах мира, дальнейшего расширения границ глобальной экономики и мгновенной скорости распространения и обмена информацией. Все это создает качественно новые условия для организации и совершенствования бизнеса на предприятиях, в том числе и сферы туризма и гостеприимства, и требует системного подхода к вопросам управления профильных предприятий. Одним из способов добиться успеха является периодическое (регулярное) проведение оптимизации бизнес-процессов на основе системного анализа деятельности предприятия, инструментов и методов бизнес-инжиниринга с учетом состояния, и особенностей внешней и внутренней среды.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ПК-2	Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма	ПК-2.1. Проектирует объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и туристских новаций; ПК-2.2. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере туризма как технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений; ПК-2.3. Осуществляет планирование ресурсов проектов в сфере туризма, контроль процесса реализации проекта, своевременно выявляет отклонения в реализации бизнес-планов в сфере туризма и управляет деятельностью по их устранению.
ПК-3	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма	ПК-3.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; ПК-3.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ПК-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ПК-7	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	ПК-7.1. Умеет проводить оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма; ПК-7.2. Умеет формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программно-целевого подхода.

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства» относится к вариативной компоненте обязательной части блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства».

*Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины*

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ПК-2	Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация проектной деятельности</li> <li>• Научно-исследовательская работа</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Бизнес-инжиниринг в индустрии туризма</li> <li>• Трансграничное развитие в туризме</li> <li>• Научно-исследовательская работа</li> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
ПК-3	Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы туризма	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Международный маркетинг в сфере туризма и гостеприимства</li> <li>• Формирование туристских кластеров России</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Цифровизация и информационно-технологическое обеспечение профессиональной сферы</li> <li>• Формирование и управление территориальными</li> </ul>

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
			рекреационными системами • Бизнес-инжиниринг в индустрии туризма • Преддипломная практика • Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ПК-7	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	• Экономика индустрии гостеприимства • Экономика туристского рынка	• Управление качеством услуг и обслуживания • Финансовый менеджмент • Сохранение экологического равновесия туристских территорий • Преддипломная практика • Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства» составляет 2 зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		2
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	<b>34</b>	<b>34</b>
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	29	29
<i>Контроль (зачет с оценкой), ак.ч.</i>	9	9
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	ак.ч.	72
	зач.ед.	2

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 1. Основы управления процессами	Тема 1.1. Функциональный и процессный подход к управлению. Процессное управление организацией. Организация как совокупность процессов. Цели процесса. Классификация процессов. Описание процессов. Управленческие циклы. BPM (Business Process Management). Тема 1.2. Жизненный цикл управления процессами в BPM. Владелец процесса. Входы и выходы процесса. Бенчмаркинг. Эталонные и референтные модели. Эталонная 13-процессная модель процессов. Семь свойств процесса. Мониторинг и измерение процессов.	ЛК, ПЗ
Раздел 2. Технологии оптимизации бизнес-процессов	Тема 2.1. Моделирование деятельности организации. Моделирование процессов. Методологии, ориентированные на бизнес-процессы. Основные инструментальные системы для моделирования: IBM WebSphere Business Modeler (IBM); ARIS Business PERFORMANCE Edition (IDS Scheer AG); CA ERWin Process Modeler (CA) Hyperion Performance Scorecard (Oracle); ОРГ-Мастер Про (Бизнес Инжиниринг Групп).  Тема 2.2. Классификация моделей организации. Тема 2.3. Описание бизнес-процессов. Тема 2.4. Методы анализа процессов и совершенствование процессов. Тема 2.5. Анализ рисков процесса. Тема 2.6. Контроллинг и мониторинг процессов. Тема 2.7. Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства.	ЛК, ПЗ

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами	Microsoft Гарант Консультант Плюс

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
	мультимедиа презентаций.	Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

*Нормативные правовые акты:*

1. Federal Law No. 132-FZ dated 24 November 1996 “On Fundamentals of Tourism Activities in the Russian Federation” (latest edition). - URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462)
2. National standard of the Russian Federation. Engineering. Order of the Federal Agency for Technical Regulation and Metrology No. 1907-st dated 30 November 2016. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc/)
3. Federal Law No. 127-FZ dated 26 October 2002 “On Insolvency (Bankruptcy)”. (latest edition) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_39331/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_39331/)
4. Federal Law No. 209-FZ dated 24 July 2007 “On Development of Small and Medium-Sized Businesses in the Russian Federation” (latest edition) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_52144/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_52144/)
5. Federal Law No. 129-FZ dated 08 August 2001 “On State Registration of Legal Entities and Individual Entrepreneurs” (latest edition) [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_32881/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_32881/)

6. Law of the Russian Federation No. 2300-1 dated 07 February 1992 “On Protection of Consumer Rights” as amended by Federal Law No. 250-FZ dated 29 July 2018 <http://logos-pravo.ru/zakon-rf-o-zashchite-prav-potrebiteley-s-kommentariyami>

*Основная литература:*

1. Digital Business Models / S. Ronteau, L. Muzellec, D. Saxena, D. Trabucchi. – Berlin: De Gruyter, 2022. – 182 p. – ISBN 9783110762556, 9783110762419, 9783110762594. – Text: electronic // Lan: electronic library system. – URL: <https://directory.doabooks.org/handle/20.500.12854/96546>
2. Reconfiguration of Business Models and Ecosystems. Decoupling and Resilience / Edited by Svetla T. Marinova, Marin A. Marinov. – New York: Routledge, 2023. – Text: electronic // Lan: electronic library system. – URL: <https://directory.doabooks.org/handle/20.500.12854/99497>
3. Sustainable Business. Managing the Challenges of the 21st Century. - M. Fischer, D. Foord, J. Frecè. – Berlin: Springer Nature, 2023. – 142 p. – ISBN 9783031253973, 9783031253966. – Text: electronic // Lan: electronic library system. – URL: <https://directory.doabooks.org/handle/20.500.12854/101541>

*Дополнительная литература:*

1. European journal of economics and management sciences (2023) (<https://cyberleninka.ru/journal/n/european-journal-of-economics-and-management-sciences?i=1122934>)
2. Frolova, E.V., Kabanova, E.E., Rogach, O.V., Vetrova, E.A., & Ryabova, T.M. (2020). A spotlight on Russian tourism and hospitality industry. *International Transaction Journal of Engineering, Management and Applied Sciences and Technologies*
3. HOSPITALITY AND TOURISM INFORMATION TECHNOLOGY • Luana Nanu, Auburn University, USA • Khuraman Shahtakhtinskaya, University of South Florida, USA • Gamze Kaya, Mersin University, Turkey • M. Omar Parvez, Eastern Mediterranean University, Turkey (2021) (<https://digitalcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1175&context=m3publishing>)
4. Tourism: The Business of Hospitality and Travel, 6th Edition (2018) ([https://sanet.st/blogs/mgbook/tourism\\_the\\_business\\_of\\_hospitality\\_and\\_travel\\_th\\_edition.2976914.html](https://sanet.st/blogs/mgbook/tourism_the_business_of_hospitality_and_travel_th_edition.2976914.html))
5. The International Hospitality Business: Management and Operations / L. Yu. - Abingdon: Routledge, 1999. - 422 p. – ISBN 978-0789005595.
6. The Business of Tourism Management / J. Beech. – London: Pearson, 2005. – 605 p. - ISBN 978-0273688013.
7. Operations and Supply Chain Management for the 21st Century / edited by K. Boyer, R. Verma. - Boston: Cengage Learning, 2017. – 592 p. – ISBN 978-0618749331.
8. Hospitality Strategic Management: Concepts and Cases / C. A. Enz, L. S. Minett. Hoboken: Wiley, 2017. – 704 p. - ISBN 978-0470083598.
9. Tourism Management: An Introduction / S. Page. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2019. – 480 p. - ISBN 978-1529758474.
10. Strategic Management in the Hospitality Industry / M. D. Olsen, J. West, A. E. Stutts, et al. - London: Pearson, 2017. – 384 p. – ISBN 978-0131196629.

*Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

- <http://www.sovnet.ru>, Материалы сайта Российской Ассоциации Управления

Проектами «СОВНЕТ».

- <http://www.ekonomika.ru/> Журнал «Экономика и жизнь».

- <http://www.prime-tass.ru/> Прайм-ТАСС – Агентство экономической информации.

- <http://www.infostat.ru/> Информационно-издательский центр «Статистика России».

- <http://www.finance-journal.ru/> Журнал «Финансы».

- <http://www.dist-cons.ru>, Портал дистанционного консультирования малого предпринимательства

- <http://projectm.narod.ru>, Материалы сайта «Управление проектами:

- теория и практика современного менеджмента».

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства».

2. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины.

3. Методические рекомендации по обеспечению доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

**8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система\* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов предприятий сферы туризма и гостеприимства» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

\* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

#### **РАЗРАБОТЧИКИ:**

**Профессор, д.э.н.**

**Е.С. Богомолова**

_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.

#### **РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

**Зам. директора по УР**

**С.Ю. Муртузалиева**

_____ Наименование БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.
---------------------------	------------------	-----------------------

#### **РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

**Профессор, д.э.н.**

**Е.С. Богомолова**

_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.
-------------------------	------------------	-----------------------