

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан естественно-географического
факультета



Жеглов С.В.
«30» августа 2019 г.

Рабочая программа по дисциплине
«Управление бизнес-процессами в современном отеле»

Уровень основной образовательной программы – бакалавриат

Направление подготовки - 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки – гостиничная деятельность

Форма обучения – заочная

Срок освоения ООП – нормативный - 4 года 6 месяцев

Факультет – естественно-географический

Кафедра – экономической и социальной географии и туризма

Рязань 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Управление бизнес-процессами в современном отеле» являются овладение компетенциями и базовыми представлениями о понятии бизнес-процесса и принципы организации системы управления на предприятии на основе процессного подхода, методы и подходы к реализации системы управления бизнес-процессами гостиничного предприятия.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1 Учебная дисциплина «Бизнес-планирование в гостиничной деятельности» относится к дисциплинам по выбору (Б1.В.ДВ.9).

2.2 Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- Экономика;
- Маркетинг в туристской индустрии

2.3 Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной

- Экономика гостиничного предприятия;
- Управление малым гостиничным бизнесом (мини-отели).

2.4. Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы:

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

| № | Индекс компетенции | Содержание компетенции | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны: | | |
|---|--------------------|---|---|--|---|
| | | | Знать | Уметь | Владеть (навыками) |
| 1 | ОК-3 | Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности | теории процессного управления; основные понятия и определения бизнес-процессов, классификация бизнес-процессов модели и инструменты, используемые для описания бизнес-процессов; эволюция систем управления бизнес-процессом, роль бизнес-процессов в реализации цели функционирования предприятия; сущность бизнес – процесса, жизненный цикл продукции, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений; законы статистики и законы развития, основные закономерности организации производства, основные принципы эффективной организации производства; процессное управление организацией, системный подход, функциональный и процессный подходы к управлению организацией; эволюцию организации гостиничного бизнеса; модель процессного подхода, организация по процессам; основные организационные формы гостиничных предприятий, виды объединений; задачи бизнес-процессов маркетинга в компании, основной принцип маркетинга, инструменты маркетинга; этапы | характеризовать теории процессного управления; характеризовать основные понятия и определения бизнес-процессов, классификация бизнес-процессов модели и инструменты, используемые для описания бизнес-процессов; описывать эволюция систем управления бизнес-процессом, роль бизнес-процессов в реализации цели функционирования предприятия; анализировать сущность бизнес – процесса, жизненный цикл продукции, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений; характеризовать законы статистики и законы развития, основные закономерности организации производства, основные принципы эффективной организации производства; характеризовать процессное управление организацией, системный подход, функциональный и процессный подходы к управлению организацией; анализировать эволюцию организации гостиничного бизнеса; характеризовать модель процессного подхода, организация по процессам; характеризовать основные организационные формы | навыками характеристики теорий процессного управления; навыками характеристики основных понятий и определений бизнес-процессов, классификации бизнес-процессов модели и инструментов, используемых для описания бизнес-процессов; навыками описания эволюции систем управления бизнес-процессом, роль бизнес-процессов в реализации цели функционирования предприятия; навыками анализа сущности бизнес – процесса, жизненный цикл продукции, формирования бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений; навыками характеристики законов статистики и законов развития, основных закономерностей организации производства, основных принципов эффективной организации производства; навыками характеристики процессное управление организацией, системный подход, функционального и процессного подходов к управлению организацией; навыками анализа эволюции организации |

| | | | | | |
|---|------|---|--|---|--|
| | | | <p>процесса создания нового товара, процесс установления цены на товар, процесс распределения и продвижения товара</p> | <p>гостиничных предприятий, виды объединений; характеризовать задачи бизнес-процессов маркетинга в компании, основной принцип маркетинга, инструменты маркетинга; характеризовать этапы процесса создания нового товара, процесс установления цены на товар, процесс распределения и продвижения товара</p> | <p>гостиничного бизнеса; навыками характеризовать модель процессного подхода, организация по процессам; навыками характеристики основных организационных форм гостиничных предприятий, виды объединений; навыками характеристики задач бизнес-процессов маркетинга в компании, основной принцип маркетинга, инструменты маркетинга; навыками характеристики этапов процесса создания нового товара, процесса установления цены на товар, процесса распределения и продвижения товара</p> |
| 2 | ПК-4 | <p>Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы</p> | <p>элементы бизнес-процессов, правила, особенности и методику выделения процессов в организации; теоретические основы управления бизнес-процессами, теории процессного управления; основные экономические бизнес-процессы организации; сущность организации производства, функции организации производительных сил и производственных отношений, законы и закономерности гостиничной организации; управленческие циклы, жизненный цикл управления процессами; понятие функционально-ориентированной организации; международные и российские стандарты по менеджменту качества; противоречие между функциональными отделами и процессами организации; стратегия развития и содержание</p> | <p>анализировать элементы бизнес-процессов, правила, особенности и методику выделения процессов в организации; описывать теоретические основы управления бизнес-процессами, теории процессного управления; анализировать основные экономические бизнес-процессы организации; характеризовать сущность организации производства, функции организации производительных сил и производственных отношений, законы и закономерности гостиничной организации; характеризовать управленческие циклы, жизненный цикл управления процессами; анализировать понятие функционально-ориентированной организации; сравнивать международные и</p> | <p>навыками анализа элементов бизнес-процессов, правил, особенностей и методик выделения процессов в организации; навыками описания теоретических основ управления бизнес-процессов, теорий процессного управления; навыками анализа основных экономических бизнес-процессов организации; навыками характеристики сущности организации производства, функций организации производительных сил и производственных отношений, законы и закономерности гостиничной организации; навыками характеристики управленческих циклов, жизненного цикла управления процессами; навыками анализа понятия</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>деятельности гостиничного предприятия, характеристика вида отрасли, в которой работает гостиничное предприятие; анализ финансового состояния предприятия, материальных ресурсов, величины запасов, материальное обеспечение гостиничного производства</p> | <p>российские стандарты по менеджменту качества; анализировать противоречие между функциональными отделами и процессами организации; характеризовать стратегию развития и содержание деятельности гостиничного предприятия, характеристика вида отрасли, в которой работает гостиничное предприятие; анализировать финансовое состояние предприятия, материальных ресурсов, величины запасов, материальное обеспечение гостиничного производства</p> | <p>функционально-ориентированной организации; навыками сравнения международных и российских стандартов по менеджменту качества; навыками анализа противоречия между функциональными отделами и процессами организации; навыками характеристики стратегии развития и содержания деятельности гостиничного предприятия, характеристики вида отрасли, в которой работает гостиничное предприятие; навыками анализа финансового состояния предприятия, материальных ресурсов, величины запасов, материальное обеспечение гостиничного производства</p> |
|--|--|--|--|--|--|

2.5 Карта компетенций дисциплины.

| КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|
| НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Управление бизнес процессами в современном отеле | | | | | |
| Цель дисциплины | овладение компетенциями и базовыми представлениями о понятии бизнес-процесса и принципы организации системы управления на предприятии на основе процессного подхода, методы и подходы к реализации системы управления бизнес-процессами гостиничного предприятия | | | | |
| В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие | | | | | |
| Общекультурные компетенции: | | | | | |
| КОМПЕТЕНЦИИ | | Перечень компонентов | Технологии формирования | Форма оценочного средства | Уровни освоения компетенции |
| ИНДЕКС | ФОРМУЛИРОВКА | | | | |
| ОК-3 | Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности | Знать: теории процессного управления; основные понятия и определения бизнес-процессов, классификация бизнес-процессов модели и инструменты, используемые для описания бизнес-процессов; эволюция систем управления бизнес-процессом, роль бизнес-процессов в реализации цели функционирования предприятия; сущность бизнес – процесса, жизненный цикл продукции, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений; законы статистики и законы развития, основные закономерности организации производства, основные принципы эффективной организации производства; процессное управление организацией, системный подход, функциональный и процессный подходы к управлению организацией; эволюцию организации гостиничного бизнеса; модель процессного подхода, организация по процессам; основные организационные формы гостиничных предприятий, виды | Тестирование Собеседование по практической работе. Работа с учебной и научной литературой, материалами периодической печати и Интернет, для подготовки реферата-презентации. | Тест Практическая работа Рефреат-презентация Зачет | ПОРОГОВЫЙ теории процессного управления; основные понятия и определения бизнес-процессов, классификация бизнес-процессов модели и инструменты, используемые для описания бизнес-процессов; эволюция систем управления бизнес-процессом, роль бизнес-процессов в реализации цели функционирования предприятия; сущность бизнес – процесса, жизненный цикл продукции, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений; законы статистики и законы развития, основные закономерности организации производства, основные принципы эффективной организации производства; процессное управление организацией, системный подход, функциональный и процессный подходы к управлению организацией; эволюцию организации гостиничного бизнеса; модель процессного подхода, организация по процессам; основные организационные формы гостиничных предприятий, виды объединений; задачи бизнес-процессов маркетинга в компании, основной принцип |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>объединений; задачи бизнес-процессов маркетинга в компании, основной принцип маркетинга, инструменты маркетинга; этапы процесса создания нового товара, процесс установления цены на товар, процесс распределения и продвижения товара;</p> <p>Уметь: характеризовать теории процессного управления; характеризовать основные понятия и определения бизнес-процессов, классификация бизнес-процессов модели и инструменты, используемые для описания бизнес-процессов; описывать эволюция систем управления бизнес-процессом, роль бизнес-процессов в реализации цели функционирования предприятия; анализировать сущность бизнес – процесса, жизненный цикл продукции, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений; характеризовать законы статистики и законы развития, основные закономерности организации производства, основные принципы эффективной организации производства; характеризовать процессное управление организацией, системный подход, функциональный и процессный подходы к управлению организацией; анализировать эволюцию организации гостиничного бизнеса; характеризовать модель процессного подхода, организация по процессам; характеризовать основные организационные формы гостиничных предприятий, виды объединений; характеризовать задачи бизнес-процессов маркетинга в компании, основной принцип маркетинга, инструменты маркетинга; характеризовать этапы процесса создания нового товара, процесс установления цены на товар,</p> | | <p>маркетинга, инструменты маркетинга; этапы процесса создания нового товара, процесс установления цены на товар, процесс распределения и продвижения товара;</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ</p> <p>характеризовать теории процессного управления; характеризовать основные понятия и определения бизнес-процессов, классификация бизнес-процессов модели и инструменты, используемые для описания бизнес-процессов; описывать эволюция систем управления бизнес-процессом, роль бизнес-процессов в реализации цели функционирования предприятия; анализировать сущность бизнес – процесса, жизненный цикл продукции, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений; характеризовать законы статистики и законы развития, основные закономерности организации производства, основные принципы эффективной организации производства; характеризовать процессное управление организацией, системный подход, функциональный и процессный подходы к управлению организацией; анализировать эволюцию организации гостиничного бизнеса; характеризовать модель процессного подхода, организация по процессам; характеризовать основные организационные формы гостиничных предприятий, виды объединений; характеризовать задачи бизнес-процессов маркетинга в компании, основной принцип маркетинга, инструменты маркетинга; характеризовать этапы процесса создания нового товара, процесс установления цены на товар, процесс распределения и продвижения товара; навыками характеристики теорий процессного управления; навыками характеристики основных понятий и определений бизнес-процессов, классификации бизнес-процессов модели и инструментов, используемых для описания бизнес-</p> |
|--|--|---|--|--|

| | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|---|
| | | <p>процесс распределения и продвижения товара;</p> <p>Владеть: навыками характеристики теорий процессного управления; навыками характеристики основных понятий и определений бизнес-процессов, классификации бизнес-процессов модели и инструментов, используемых для описания бизнес-процессов; навыками описания эволюции систем управления бизнес-процессом, роль бизнес-процессов в реализации цели функционирования предприятия; навыками анализа сущности бизнес – процесса, жизненный цикл продукции, формирования бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений; навыками характеристики законов статистики и законов развития, основных закономерностей организации производства, основных принципов эффективной организации производства; навыками характеристики процессное управление организацией, системный подход, функционального и процессного подходов к управлению организацией; навыками анализа эволюции организации гостиничного бизнеса; навыками характеризовать модель процессного подхода, организация по процессам; навыками характеристики основных организационных форм гостиничных предприятий, виды объединений; навыками характеристики задач бизнес-процессов маркетинга в компании, основной принцип маркетинга, инструменты маркетинга; навыками характеристики этапов процесса создания нового товара, процесса установления цены на товар, процесса распределения и продвижения товара</p> | | | <p>процессов; навыками описания эволюции систем управления бизнес-процессом, роль бизнес-процессов в реализации цели функционирования предприятия; навыками анализа сущности бизнес – процесса, жизненный цикл продукции, формирования бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений; навыками характеристики законов статистики и законов развития, основных закономерностей организации производства, основных принципов эффективной организации производства; навыками характеристики процессное управление организацией, системный подход, функционального и процессного подходов к управлению организацией; навыками анализа эволюции организации гостиничного бизнеса; навыками характеризовать модель процессного подхода, организация по процессам; навыками характеристики основных организационных форм гостиничных предприятий, виды объединений; навыками характеристики задач бизнес-процессов маркетинга в компании, основной принцип маркетинга, инструменты маркетинга; навыками характеристики этапов процесса создания нового товара, процесса установления цены на товар, процесса распределения и продвижения товара</p> |
| Профессиональные компетенции: | | | | | |

| КОМПЕТЕНЦИИ | | Перечень компонентов | Технологии формирования | Форма оценочного средства | Уровни освоения компетенции |
|-------------|--|--|---|--|--|
| ИНДЕКС | ФОРМУЛИРОВКА | | | | |
| ПК-4 | Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы | <p>Знать: элементы бизнес-процессов, правила, особенности и методику выделения процессов в организации; теоретические основы управления бизнес-процессами, теории процессного управления; основные экономические бизнес-процессы организации; сущность организации производства, функции организации производительных сил и производственных отношений, законы и закономерности гостиничной организации; управленческие циклы, жизненный цикл управления процессами; понятие функционально-ориентированной организации; международные и российские стандарты по менеджменту качества; противоречие между функциональными отделами и процессами организации; стратегия развития и содержание деятельности гостиничного предприятия, характеристика вида отрасли, в которой работает гостиничное предприятие; анализ финансового состояния предприятия, материальных ресурсов, величины запасов, материальное обеспечение гостиничного производства;</p> <p>Уметь: анализировать элементы бизнес-процессов, правила, особенности и методику выделения процессов в организации; описывать теоретические основы управления бизнес-процессами, теории процессного управления; анализировать основные экономические бизнес-процессы организации; характеризовать сущность организации производства, функции организации производительных сил и</p> | <p>Тестирование</p> <p>Собеседование по практической работе.</p> <p>Работа с учебной и научной литературой, материалами периодической печати и Интернет, для подготовки реферата-презентации.</p> | <p>Тест</p> <p>Практическая работа</p> <p>Рефреат-презентация</p> <p>Зачет</p> | <p>ПОРОГОВЫЙ</p> <p>элементы бизнес-процессов, правила, особенности и методику выделения процессов в организации; теоретические основы управления бизнес-процессами, теории процессного управления; основные экономические бизнес-процессы организации; сущность организации производства, функции организации производительных сил и производственных отношений, законы и закономерности гостиничной организации; управленческие циклы, жизненный цикл управления процессами; понятие функционально-ориентированной организации; международные и российские стандарты по менеджменту качества; противоречие между функциональными отделами и процессами организации; стратегия развития и содержание деятельности гостиничного предприятия, характеристика вида отрасли, в которой работает гостиничное предприятие; анализ финансового состояния предприятия, материальных ресурсов, величины запасов, материальное обеспечение гостиничного производства</p> <p>ПОВЫШЕННЫЙ</p> <p>анализировать элементы бизнес-процессов, правила, особенности и методику выделения процессов в организации; описывать теоретические основы управления бизнес-процессами, теории процессного управления; анализировать основные экономические бизнес-процессы организации; характеризовать сущность организации производства, функции организации производительных сил и производственных отношений, законы и закономерности гостиничной организации; характеризовать управленческие циклы, жизненный цикл управления процессами; анализировать понятие функционально-</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>производственных отношений, законы и закономерности гостиничной организации; характеризовать управленческие циклы, жизненный цикл управления процессами; анализировать понятие функционально-ориентированной организации; сравнивать международные и российские стандарты по менеджменту качества; анализировать противоречие между функциональными отделами и процессами организации; характеризовать стратегию развития и содержание деятельности гостиничного предприятия, характеристика вида отрасли, в которой работает гостиничное предприятие; анализировать финансовое состояние предприятия, материальных ресурсов, величины запасов, материальное обеспечение гостиничного производства;</p> <p>Владеть: навыками анализа элементов бизнес-процессов, правил, особенностей и методик выделения процессов в организации; навыками описания теоретических основ управления бизнес-процессов, теорий процессного управления; навыками анализа основных экономических бизнес-процессов организации; навыками характеристики сущности организации производства, функций организации производительных сил и производственных отношений, законы и закономерности гостиничной организации; навыками характеристики управленческих циклов, жизненного цикла управления процессами; навыками анализа понятия функционально-ориентированной организации; навыками сравнения международных и российских стандартов по менеджменту качества; навыками анализа противоречия между</p> | | <p>ориентированной организации; сравнивать международные и российские стандарты по менеджменту качества; анализировать противоречие между функциональными отделами и процессами организации; характеризовать стратегию развития и содержание деятельности гостиничного предприятия, характеристика вида отрасли, в которой работает гостиничное предприятие; анализировать финансовое состояние предприятия, материальных ресурсов, величины запасов, материальное обеспечение гостиничного производства; навыками анализа элементов бизнес-процессов, правил, особенностей и методик выделения процессов в организации; навыками описания теоретических основ управления бизнес-процессов, теорий процессного управления; навыками анализа основных экономических бизнес-процессов организации; навыками характеристики сущности организации производства, функций организации производительных сил и производственных отношений, законы и закономерности гостиничной организации; навыками характеристики управленческих циклов, жизненного цикла управления процессами; навыками анализа понятия функционально-ориентированной организации; навыками сравнения международных и российских стандартов по менеджменту качества; навыками анализа противоречия между функциональными отделами и процессами организации; навыками характеристики стратегии развития и содержания деятельности гостиничного предприятия, характеристика вида отрасли, в которой работает гостиничное предприятие; навыками анализа финансового состояния предприятия</p> |
|--|--|---|--|--|

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | функциональными отделами и процессами организации; навыками характеристики стратегии развития и содержания деятельности гостиничного предприятия, характеристики вида отрасли, в которой работает гостиничное предприятие; навыками анализа финансового состояния предприятия | | | |
|--|--|---|--|--|--|

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | |
|--|-------------|----------|-------|
| | | № 8 | часов |
| 1 | 2 | 3 | |
| 1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего) | 12 | 12 | |
| В том числе: | | | |
| Лекции (Л) | | | |
| Практические занятия (ПЗ), Семинары (С) | 12 | 12 | |
| Лабораторные работы (ЛР) | | | |
| 2. Самостоятельная работа студента (всего) | 96 | 96 | |
| В том числе | - | - | |
| <i>СРС в семестре:</i> | 92 | 92 | |
| Подготовка к письменному отчету-защите по практическим работам | 60 | 60 | |
| Подготовка к тестированию знаний фактического материала | 4 | 4 | |
| Подготовка к индивидуальному собеседованию по практической работе | 32 | 32 | |
| <i>СРС в период сессии</i> | | | |
| Подготовка к зачету | 4 | 4 | |
| Вид промежуточной аттестации | зачет (З), | зачет | зачет |
| | | | |
| | | | |
| ИТОГО: Общая трудоемкость | часов | 108 | 108 |
| | зач. ед. | 3 | 3 |

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

| № семестра | № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины | Содержание раздела в дидактических единицах |
|------------|-----------|---|---|
| | | 3 | 4 |
| 8 | 1 | Процессный подход к управлению гостиничной организацией | Подходы к управлению гостиничной организацией. Бизнес-процессы: основные понятия и определения. Классификация бизнес-процессов. Элементы бизнес-процессов. Правила, особенности и методика выделения процессов в организации. Теоретические основы управления бизнес-процессами. Теории процессного управления. Эволюция систем управления бизнес-процессом. Роль бизнес-процессов в реализации цели функционирования предприятия. Состав и |

| | | |
|---|---|--|
| | | классификация компонент бизнес-процессов. |
| 2 | Сущность бизнес-процесса гостиничного предприятия | Сущность бизнес – процесса, жизненный цикл гостиничного продукта, формирование бизнес-процессов гостиничной организации из бизнес-процессов подразделений, «объемные» бизнес-процессы, формирование матриц ответственности по бизнес-процессам, Основные экономические бизнес-процессы гостиничной организации, управление маркетингом, управление проектами, управление рисками, финансовое управление, социальные бизнес-процессы, сеть процессов гостиничной организации. |
| 3 | Теория бизнес-процесса в организации производства | Сущность организации гостиничной деятельности, функции организации производительных сил и производственных отношений, законы и закономерности гостиничной организации, законы экономии времени как основы науки организации, законы статистики и законы развития, основные закономерности гостиничной организации, основные принципы эффективной организации производства. Управленческие циклы. Бизнес-процесс. Здание Business Process Management (BPM). Жизненный цикл управления процессами в BPM. Процессное управление гостиничной организацией. Системный подход. |
| 4 | Функциональный и процессный подходы к управлению гостиничной организацией | Функциональный и процессный подходы к управлению гостиничной организацией. Организация. Функционально-ориентированная организация. Эволюция рынка. Эволюция организации гостиничного бизнеса. Модель процессного подхода. Организация по процессам. Международные и российские стандарты по менеджменту качества гостиничного продукта. Противоречие между функциональными отделами и процессами гостиничной организации. |
| 5 | Предприятия гостиничной индустрии как объект организации и управления | Основные организационные формы гостиничных предприятий, виды объединений: хозяйственная ассоциация, межотраслевое государственное объединение, концерн, консорциум, финансово-промышленная группа, федеральный научно-производственный центр, Экономическая деятельность гостиничного предприятия, |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | внешнеэкономическая деятельность предприятия. Социальная деятельность предприятия, понятие о производственном процессе. |
| | 6 | Характеристика гостиничного предприятия и отрасли. Конкуренция и конкурентные преимущества гостиничного предприятия | Характеристика гостиничного предприятия. Стратегия развития и содержание деятельности гостиничного предприятия. Характеристика вида отрасли, в которой работает гостиничное предприятие. SWOT-анализ. Анализ финансового состояния гостиничного предприятия, материальных ресурсов, величины запасов. Оценка конкурентоспособности продукции гостиничного предприятия. Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия. Анализ конкурентных преимуществ гостиничного предприятия. |
| | 7 | Исследование и анализ рынка сбыта гостиничного продукта | Формирование стратегии развития гостиничного предприятия. Методология исследования рынка сбыта. Классификация рынков гостиничного продукта. Оценка конъюнктуры рынка. Выбор стратегических зон хозяйствования. Позиционирование рынка. Прогнозирование объемов продаж гостиничного продукта. |
| 8 | 8 | Комплексные бизнес-процессы по обеспечению производства гостиничного продукта | Материальное обеспечение производства, стадии процесса приобретения материалов, методы планирования материального обеспечения производства, процесс организации инструментального хозяйства, процесс организации ремонтного хозяйства, процесс организации энергетического хозяйства, процесс организации транспортного хозяйства, процесс организации складского хозяйства, процесс обеспечения качества продукции, новый комплекс международных стандартов качества ИСО 9000. |

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

| № семестра | № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины | Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах) | | | |
|------------|-----------|---|---|----|-----|-------|
| | | | Л | ПР | СРС | всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 1 | Процессный подход к управлению организацией | | 1 | 12 | 13 |
| | 2 | Сущность бизнес-процесса | | 1 | 12 | 13 |
| | 3 | Теория бизнес-процесса в | | 2 | 12 | 14 |

| | | | | | |
|---|---|--|----|----|-----|
| | организации производства | | | | |
| 4 | Функциональный и процессный подходы к управлению организацией | | 2 | 12 | 14 |
| 5 | Предприятия гостиничной индустрии как объект организации и управления | | 2 | 12 | 14 |
| 6 | Характеристика предприятия и отрасли. Конкуренция и конкурентные преимущества предприятия | | 2 | 12 | 14 |
| 7 | Исследование и анализ рынка сбыта | | 1 | 8 | 9 |
| 8 | Комплексные бизнес-процессы по обеспечению производства | | 1 | 12 | 13 |
| | Подготовка к зачету | | | | 4 |
| | ИТОГО за семестр | | 12 | 92 | 108 |

2.3. Лабораторный практикум (лабораторные работы учебным планом не предусмотрены)

2.4. Примерная тематика курсовых работ
Курсовые работы не предусмотрены по учебному плану

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

| № семестра | № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины | Виды СРС | Всего часов |
|------------|-----------|---|---|-------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | 1. | Процессный подход к управлению организацией | 1. Подготовка к практической работе 1: работа с учебниками – 4 часа базами данных – 4 часа. 2. Подготовка к индивидуальному собеседованию по практической работе (4 часа) | 12 |

| | | | |
|---------------------|---|---|----|
| 2. | Сущность бизнес-процесса | 1. Подготовка к практической работе 2 работа с учебниками – 4 часа базами данных – 4 часа. 2. Подготовка к индивидуальному собеседованию по практической работе (4 часа) | 12 |
| 3. | Теория бизнес-процесса в организации производства | 1. Подготовка к практической работе 3 работа с учебниками – 4 часа базами данных – 4 часа. 1. Подготовка к индивидуальному собеседованию по практической работе (4 часа) | 12 |
| 4. | Функциональный и процессный подходы к управлению организацией | 1. Подготовка к практической работе 4 работа с учебниками – 4 часа базами данных – 4 часа. 2. Подготовка к индивидуальному собеседованию по практической работе (4 часа) | 12 |
| 5 | Предприятия гостиничной индустрии как объект организации и управления | 1. Подготовка к практической работе 5 работа с учебниками – 4 часа базами данных – 4 часа. 2.. Подготовка к индивидуальному собеседованию по практической работе (4 часа) | 12 |
| 6 | Характеристика предприятия и отрасли. Конкуренция и конкурентные преимущества предприятия | 1. Подготовка к практической работе 6 работа с учебниками – 4 часа базами данных – 4 часа. 2. Подготовка к индивидуальному собеседованию по практической работе (4 часа) | 12 |
| 7 | Исследование и анализ рынка сбыта | 1. Подготовка к практической работе 7 работа с учебниками – 2 часа базами данных – 2 часа. 2. Подготовка к индивидуальному собеседованию по практической работе (4 часа) | 8 |
| 8 | Комплексные бизнес-процессы по обеспечению производства | 1. Подготовка к практической работе 8 работа с учебниками – 2 часа базами данных – 2 часа. 2. Подготовка к индивидуальному собеседованию по практической работе (4 часа) 3. Подготовка к тестированию (4 часа) | 12 |
| ИТОГО в семестре: | | | 92 |
| Подготовка к зачету | | | 4 |
| ИТОГО | | | 96 |

3.2. График работы студента

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

Учебно-методические материалы

1. Елиферов В.Г., Репина В.В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление. – М.: ИНФРА-М, 2013.
2. Кальянов Г.Н. Теория и практика реорганизации бизнес-процессов. – М.: «СИНТЕГ», 2011.
3. Туровец О.Г. Организация производства и управление предприятием. – М.: ИНФРА-М, 2014.
4. Фатхутдинов Р.А. Управление конкурентоспособностью организации. – М.: Изд-во Эксмо, 2011.
- Борисов С.Г., Васильев В.Н. Основы предпринимательства и организации производства. – М.: «Издательство Машиностроение - 1», 2012.
6. Буянов В.П. и др. Рискология (управление рисками). – М.: Экзамен, 2013.
7. Глудкин О.П. Всеобщее управление качеством/ Под ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия – Телеком, 2012.
8. Гончаров В.В. Руководство для высшего управленческого персонала. – М.: МП «Сувенир», 2013.
9. Горфинкель В.Я., Швандар В.А. Экономика фирмы. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014.
10. Гэлловэй Л. Операционный менеджмент. – СПб.: Питер, 2013.
11. Друкер Питер Ф. Задачи менеджмента в 21 веке: Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2012.
12. Елиферов В.Г., Репина В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2014г.
13. Золотарев и др. Финансовый менеджмент – Ростов н/Д: Феникс, 2011.
- Ильин В.В. Моделирование бизнес-процессов. Практический опыт разработчика. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2012.
14. Мазур И.И. и др. Управление проектами. – М.: Омега-Л, 2014.
15. Мильнер Б.З. Теория организации. – М.: ИНФРА-М, 2012.
16. Радионова В.Н. Организация производства на промышленных предприятиях в современных экономических условиях. – Воронеж: ВГТУ, 2013.
17. Туровец О.Г. Организация производства и управление предприятием. – М.: ИНФРА-М, 2014.
18. Эриашвили Н.Д. Управление качеством. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.

Вопросы для самостоятельной работы студентов:

1. Накопление и анализ предпринимательских идей.
2. Планирование, понятие, роль и значение в рыночной экономике. Функции планирования.
3. Бизнес как объект планирования.
4. Методология и организация планирования бизнеса.
5. Функциональный и процессный подходы к управлению организацией.
6. Функционально-ориентированная организация.
7. Эволюция рынка, эволюция организации бизнеса.
8. Модель процессного подхода.
9. Организация по процессам.
10. Международные и российские стандарты по менеджменту
11. Управленческие циклы.
12. Знание Business Process Management (BPM). Жизненный цикл управления процессами в BPM.
13. Процессное управление организацией. Системный подход.
14. Эталонная 13-процессная модель процессов.
15. Графическое представление верхнего уровня 13-процессной эталонной модели.
16. Представление групп процессов 13-процессной эталонной модели.
17. Представление процесса «Управление улучшениями и изменениями» в виде группы процессов.
18. Модернизированная классификация процессов (PCF). APQC.
19. Описание деятельности организации.
20. Моделирование деятельности организации. Общие принципы моделирования.
21. Принципы моделирования деятельности организации.
22. Предметные области моделирования деятельности организации.
23. Целостное описание деятельности организации. Моделирование процессов.
24. Методологии объектно-ориентированного подхода.
25. Методологии, ориентированные на бизнес-процессы.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине призвана не только закреплять и углублять знания, полученные на аудиторных занятиях, но и формировать умения ориентироваться в многообразии материала, умения

обобщать, реферировать, умения организовать свое время, способствовать развитию у студентов творческих навыков, выразить свою точку зрения на изученные вопросы и задания. При выполнении самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал не только в учебниках и учебных пособиях, указанных в библиографических списках, но и познакомиться с монографическими исследованиями.

3.3.1. Контрольные работы/рефераты (в пункте подраздела указываются примерные темы контрольных работ и рефератов и даются необходимые рекомендации по их выполнению.)

Примерные темы рефератов

1. Взаимодействие социально-экономических и организационно-технологических факторов управления бизнесом гостиничного предприятия.
2. Концепция антикризисного управления гостиничной организацией.
3. Кризисы и цикличность в развитии организации.
4. Среда организации и ее влияние на развитие менеджмента.
5. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы туризма и гостеприимства.
6. Управление проектами в условиях современного менеджмента гостиничной индустрии.
7. Формальное и неформальное управление: воздействие, сочетание и развитие.
8. Особенности составления бизнес-плана для предприятия и для инвесторов.
9. Теории процессного управления бизнес-процессов гостиничного предприятия.
10. Модели и инструменты, используемые для описания бизнес-процессов.
11. Структура и цели сбалансированной системы показателей (ССП).
12. Внедрение ССП. Преимущества и недостатки ССП.
13. Классификация методик анализа бизнес-процессов.
14. Качественный анализ бизнес-процессов гостиничного предприятия.
15. Количественный анализ бизнес-процессов гостиничного предприятия.
16. Методы анализа процессов. SWOT-анализ деятельности гостиничного предприятия.
17. Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей деятельности гостиничного предприятия.
18. Ранжирование процессов на основе субъективной оценки.
19. Анализ процесса по отношению к типовым требованиям.

20. Визуальный анализ графических схем процесса бизнес-управления гостиничного предприятия.
21. Инструменты совершенствования процессов управления. Упрощение. Идеализация. Методструктурирования.
22. Статистическое управление процессами. Реинжиниринг бизнес-процессов. Бенчмаркинг.
23. Система передачи функций в процессе.
24. Этап измерения процесса, нормирования и мотивации, характеристика и описание.
25. Риски и компенсационные мероприятия проекта, характеристика, описание.

Рекомендации к подготовке рефератов

Тема рефератов определяется программой курса и индивидуально преподавателем и студентом. Он должен раскрыть обозначенную проблему на основе проработки литературных источников и материалов периодической печати, а также материалов Интернет.

В начале реферата обозначается цель работы и проводится ее план. В конце прилагается список использованных источников с указанием страницы для статьи – для страницы издания. В тексте необходимы ссылки на источники. Содержание реферата представляется на практической работе с последующим обсуждением. Реферат должен быть выполнен аккуратно, ярким литературным языком, напечатан, с выполнением требований к их оформлению. Подготовка реферата преследует целью выявление возможностей студента работать самостоятельно, анализировать и обобщать использованный материал.

Контрольная работа выполняется в виде ответов на тесты. Тестовые вопросы имеют несколько вариантов ответов, из которых необходимо выбрать один или нескольких правильных ответов из общего числа предложенных. При написании контрольной работы необходимо внимательно прочитать задание, продумать ответ.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. *Фонд оценочных средств*)

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Используется при изучении разделов | Семестр | Количество экземпляров | |
|-------|--|------------------------------------|---------|------------------------|------------|
| | | | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Басовский, Леонид Ефимович. Прогнозирование и планирование в условиях рынка [Текст] : учебное пособие / Л. Е. Басовский. - Москва : ИНФРА-М, 2015. - 260 с. | 1-10 | 6 | 15 | |
| 2 | Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учебное пособие / А. Н. Лазарев [и др.]; под ред. А. Н. Лазарева . - Москва : КноРус, 2016. - 304 с. | 1-10 | 6 | 10 | |
| 3 | Афонасова, М.А. Бизнес-планирование : учебное пособие / М.А. Афонасова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2012. - 108 с. : ил.,табл. - ISBN 978-5-4332-0049-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=208641 (06.10.2019) | 1-10 | 6 | ЭБС | |
| 4 | Основы бизнеса : учебно-практическое пособие / С.А. Бочаров, А.А. Иванов, С.Я. Олейников, А.А. Кузьмина. - Москва : Евразийский открытый институт, 2011. - 463 с. - ISBN 978-5-374-00105-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90831 (06.10.2019). | 1-10 | 6 | ЭБС | |

5.2. Дополнительная литература

| № п/п | Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год | Используется при изучении разделов | Семестр | Количество экземпляров | |
|-------|--|------------------------------------|---------|------------------------|------------|
| | | | | В библиотеке | На кафедре |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Карамов, О.Г. Бизнес-планирование : учебно-практическое пособие / О.Г. Карамов. - Москва : Евразийский открытый институт, 2010. - 123 с. - ISBN 978-5-374-00419-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90809 (06.10.2019). | 1-10 | 6 | ЭБС | |
| 2 | Дубровин, Игорь Александрович. Бизнес-планирование на предприятии [Текст] : учебник / И. А. Дубровин. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2013. - 432 с. | 1-10 | 6 | 5 | |
| 3 | Мамонова, В.Г. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / В.Г. Мамонова, Н.Д. Ганелина, Н.В. Мамонова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 43 с. - ISBN 978-5-7782-2016-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228975 (06.10.2019) | 1-10 | 6 | ЭБС | |
| 4 | Абрамс, Р. Бизнес-план на 100% = Successful Business Plan: Secrets & Strategies: стратегия и тактика эффективного бизнеса / Р. Абрамс. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 486 с. : ил., табл. - ISBN 978-5-9614-4548-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279292 (06.10.2019) | 1-10 | 6 | ЭБС | |
| 5 | Фляйшер, Крейг. Стратегический и конкурентный анализ. Методы и средства конкурентного анализа в бизнесе [Текст] = Strategic and Competitive Analysis / К. Фляйшер, Б. Бенсуссан; под общ. ред. И. М. | 1-10 | 6 | 7 | |

| | | | | | |
|---|---|------|---|-----|--|
| | Степанова, Ю. А. Ковальчук; пер. с англ., Д. П. Коньковой. - Москва : БИНОМ. Лаборатория знаний, 2012. - 541 с | | | | |
| 6 | Савкина, Раиса Васильевна. Планирование на предприятии [Текст] : учебник / Р. В. Савкина. - Москва : Дашков и К, 2013. - 324 с. | 1-10 | 6 | 30 | |
| 7 | Ильин, В.В. Управление бизнесом: системная модель : практическое пособие / В.В. Ильин. - Москва : Интермедиа, 2015. - 361 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-94280-429-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454159 (06.10.2019) | 1-10 | 6 | ЭБС | |

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Справочный портал. – Режим доступа: <http://www.library.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
2. Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Режим доступа: <http://sbiblio.com/biblio>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
3. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
4. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
5. Труды преподавателей [Электронный ресурс] : коллекция // Электронная библиотека Научной библиотеки РГУ имени С. А. Есенина. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://dspace.rsu.edu.ru/xmlui/handle/123456789/3> (дата обращения: 15.10.2019).
6. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 15.10.2019).
7. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 15.10.2019).
8. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2019).
9. С. Медлик, Х.Инграм. Гостиничный бизнес. – М:Юнити-Дана, 4-е издание, 2012 г. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://padabum.com/d.php?id=96669> (дата обращения: 25.05.2019 г.).
10. Ritz-Carlton. Золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://prohotel.ru/forum/topic/2938-ritz-carlton-zolotoi-standart-gostinichnogo-biznesa-novo/> (дата обращения: 11.04.2019 г.)
11. Конфликтология. Учебное пособие (Буртовая Е.В.) [Электронный ресурс]

Режим доступа: http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook_71.html (дата обращения: 01.06.2019 г.).

12. М.П. Мальская. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] Режим доступа:

http://uchebnikonline.com/turizm/gotelniy_biznes_malska_mp/gotelniy_biznes_malska_mp.htm (дата обращения: 18.03.2019 г.).

13. М.В. Цыбульская. Конфликтология. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://sferaznaniy.ru/konfliktologiya/konfliktologiya-cybulskaya-m-v> (дата обращения: 01.06.2019 г.)

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронный журнал «Вестник РАТА» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.ratanews.ru> . Содержит статьи о развитии, современном состоянии и перспективах туризма и гостиничного бизнеса России. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
2. Правовая система «Референт» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.referent.ru> содержит нормативно-правовые документы Российского законодательства, в том числе и в области туризма и гостиничного бизнеса. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
3. Интернет-площадка [Электронный ресурс] Режим доступа: www.new-hotel.ru, собрана актуальная и полезная информация, которая поможет начинающим и уже работающим на рынке отельерам создать или развить успешное предприятие. На страницах сайта представлены материалы на различные темы гостиничного бизнеса, упорядоченные для быстроты и удобства поиска: строительство, оснащение, эксплуатация, поставщики. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
4. Единый информационно-справочный ресурс индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] Режим доступа: HoReCa.ru. На портале представлены информационно-справочные и аналитические материалы для участников ресторанного и гостиничного бизнеса: свежие новости российского и зарубежного рынка, актуальные и полезные публикации, посвященные разным аспектам бизнеса. (дата обращения: 01.06.2019 г.)
5. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] Режим доступа: frontdesk.ru. Является некоммерческим проектом и дает возможность открыто общаться и получать информацию всем, кто считает своим призванием сферу гостеприимства. (дата обращения: 01.06.2019г.)

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

Стандартно оборудованные лекционные аудитории

Аудитории, оборудованные мультимедийными проекторами, системными блоками, интерактивная доска используемые в учебном процессе.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: стандартное оборудование для учебной аудитории.

6.3. Требования к специализированному оборудованию:

Специализированное оборудование не требуется.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

| Вид учебных занятий | Организация деятельности студента |
|-----------------------------------|--|
| Лекция | Во время лекции студенты должны внимательно слушать преподавателя, не отвлекаться. Во время чтения лекции преподавателем студенты составляют конспект: кратко, схематично, последовательно фиксируют основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечают важные мысли, выделять ключевые слова, термины. При работе с лекцией необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии. Уделить внимание основным понятиям. |
| Практические занятия | При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе. Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии. |
| Контрольная работа (тестирование) | Изучение материалов основной и дополнительной литературы по темам тестирования. Изучение справочных изданий, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Проработка конспекта лекций по соответствующей тематике. |
| Реферат | При работе над рефератом необходимо формулировать тему; подобрать и изучить основных источников по теме; составить библиографию; обработать и систематизировать информацию; разработать план; подготовить реферат. Содержание реферата должно отражать: знание современного состояния проблемы; обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов; полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время. |
| Подготовка к зачету | При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу, материалы выполненных практических работ, материалы подготовленных рефератов. |

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

При изучении данной дисциплины студенты работают с программой Microsoft PowerPoint для создания электронных рефератов-презентаций.

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса (указывается при наличии):

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

| Название ПО | № лицензии |
|---|---|
| Антивирус Kaspersky Endpoint Security | договор №14/03/2018-0142от 30/03/2018г.); |
| Офисное приложение LibreOffice | свободно распространяемое ПО |
| Архиватор 7-zip | свободно распространяемое ПО |
| Браузеризображений Fast Stone ImageViewer | свободно распространяемое ПО |
| Медиа проигрыватель VLC mediaplayer | свободно распространяемое ПО |
| Запись дисков ImageBurn | свободно распространяемое ПО |
| DJVU браузерDjVuBrowser Plug-in | свободно распространяемое ПО |

11. Иные сведения

Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

| № п/п | Контролируемые разделы дисциплины (результаты по разделам) | Код контролируемой компетенции) или её части) | Наименован ие оценочного средства |
|----------|---|--|--|
| 1. | Подходы к управлению гостиничной организацией. Бизнес-процессы: основные понятия и определения. Классификация бизнес-процессов. Элементы бизнес-процессов. Правила, особенности и методика выделения процессов в организации. Теоретические основы управления бизнес-процессами. Теории процессного управления. Эволюция систем управления бизнес-процессом. Роль бизнес-процессов в реализации цели функционирования предприятия. Состав и классификация компонент бизнес-процессов. | | |
| 2. | Сущность бизнес – процесса, жизненный цикл гостиничного продукта, формирование бизнес-процессов гостиничной организации из бизнес-процессов подразделений, «объемные» бизнес-процессы, формирование матриц ответственности по бизнес-процессам, Основные экономические бизнес-процессы гостиничной организации, управление маркетингом, управление проектами, управление рисками, финансовое управление, социальные бизнес-процессы, сеть процессов гостиничной организации. | ОК-3, ПК-4 | зачет |
| 3. | Сущность организации гостиничной деятельности, функции организации производительных сил и производственных отношений, законы и закономерности гостиничной организации, законы экономии времени как основы науки организации, законы статистики и законы развития, основные закономерности гостиничной организации, основные принципы эффективной организации производства. Управленческие циклы. Бизнес-процесс. Знание Business Process Management (BPM). Жизненный цикл управления процессами в | | |

| | | | |
|----|---|--|--|
| | ВРМ. Процессное управление гостиничной организацией. Системный подход. | | |
| 4. | Функциональный и процессный подходы к управлению гостиничной организацией. Организация. Функционально-ориентированная организация. Эволюция рынка. Эволюция организации гостиничного бизнеса. Модель процессного подхода. Организация по процессам. Международные и российские стандарты по менеджменту качества гостиничного продукта. Противоречие между функциональными отделами и процессами гостиничной организации. | | |
| 5. | Основные организационные формы гостиничных предприятий, виды объединений: хозяйственная ассоциация, межотраслевое государственное объединение, концерн, консорциум, финансово-промышленная группа, федеральный научно-производственный центр, Экономическая деятельность гостиничного предприятия, внешнеэкономическая деятельность предприятия. Социальная деятельность предприятия, понятие о производственном процессе. | | |
| 6. | Характеристика гостиничного предприятия. Стратегия развития и содержание деятельности гостиничного предприятия. Характеристика вида отрасли, в которой работает гостиничное предприятие. SWOT-анализ. Анализ финансового состояния гостиничного предприятия, материальных ресурсов, величины запасов. Оценка конкурентоспособности продукции гостиничного предприятия. Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия. Анализ конкурентных преимуществ гостиничного предприятия. | | |
| 7. | Формирование стратегии развития гостиничного предприятия. Методология исследования рынка сбыта. Классификация рынков гостиничного продукта. Оценка конъюнктуры рынка. Выбор стратегических зон хозяйствования. Позиционирование рынка. Прогнозирование объемов продаж гостиничного продукта. | | |
| 8. | Материальное обеспечение производства, стадии процесса приобретения материалов, методы планирования материального обеспечения производства, процесс | | |

| | | | |
|-----|---|--|--|
| | <p>организации инструментального хозяйства, процесс организации ремонтного хозяйства, процесс организации энергетического хозяйства, процесс организации транспортного хозяйства, процесс организации складского хозяйства, процесс обеспечения качества продукции, новый комплекс международных стандартов качества ИСО 9000.</p> | | |
| 9. | <p>Задачи бизнес-процессов маркетинга в компании, основной принцип маркетинга, инструменты маркетинга, этапы процесса создания нового товара, процесс установления цены на товар, процесс распределения и продвижения товара. Описание товара (услуги). Ценообразование. Маркетинговая стратегия. Стратегия товародвижения. Стратегия маркетинга. Типы маркетинга в зависимости от характера спроса. Ассортиментная политика гостиничного предприятия. Разработка и внедрение новых гостиничных продуктов. Рыночная атрибутика гостиничного продукта. Ценовая политика фирмы. Ценовая стратегия предприятия. Сбытовая политика предприятия. Каналы распространения товара. Система товародвижения. Коммуникативная политика предприятия. Фирменный стиль. Стратегии коммуникативной политики. Структура комплекса маркетинговых коммуникаций. Инструменты комплекса маркетинговых коммуникаций.</p> | | |
| 10. | <p>Функции процесса управления организацией, этапы система показателей эффективности процессов и организации, процесс управления гостиничным предприятием как объект и субъект управления, главные функции управления гостиничного предприятия.</p> | | |

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

| Индекс компетенции | Содержание компетенции | Элементы компетенции | Индекс элемента |
|--------------------|---|---|-----------------|
| ОК-3 | Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности | знать | |
| | | 1 теории процессного управления | ОК3 31 |
| | | 2 основные понятия и определения бизнес-процессов, классификация бизнес-процессов модели и инструменты, используемые для описания бизнес-процессов | ОК3 32 |
| | | 3 эволюция систем управления бизнес-процессом, роль бизнес-процессов в реализации цели функционирования предприятия | ОК3 33 |
| | | 4 сущность бизнес – процесса, жизненный цикл продукции, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений | ОК3 34 |
| | | 5 законы статистики и законы развития, основные закономерности организации производства, основные принципы эффективной организации производства | ОК3 35 |
| | | 6 процессное управление организацией, системный подход, функциональный и процессный подходы к управлению организацией | ОК3 36 |
| | | 7 эволюцию организации гостиничного бизнеса | ОК3 37 |
| | | 8 модель процессного подхода, организация по процессам | ОК3 38 |
| | | 9 основные организационные формы гостиничных предприятий, виды объединений | ОК3 39 |
| | | 10 задачи бизнес-процессов маркетинга в компании, основной принцип маркетинга, инструменты маркетинга | ОК3 310 |
| | | 11 этапы процесса создания нового товара, процесс установления цены на товар, процесс распределения и продвижения товара | ОК3 311 |
| | | уметь | |
| | | 1 характеризовать теории процессного управления | ОК3 У1 |
| | | 2 характеризовать основные понятия и определения бизнес-процессов, классификация бизнес-процессов модели и инструменты, используемые для описания бизнес-процессов | ОК3 У2 |
| | | 3 описывать эволюция систем управления бизнес-процессом, роль бизнес-процессов в | ОК3 У3 |

| | | | |
|--|--|--|----------------|
| | | реализации цели функционирования предприятия | |
| | | 4 анализировать сущность бизнес – процесса, жизненный цикл продукции, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений | ОК3 У4 |
| | | 5 характеризовать законы статистики и законы развития, основные закономерности организации производства, основные принципы эффективной организации производства | ОК3 У5 |
| | | 6 характеризовать процессное управление организацией, системный подход, функциональный и процессный подходы к управлению организацией | ОК3 У6 |
| | | 7 анализировать эволюцию организации гостиничного бизнеса | ОК3 У7 |
| | | 8 характеризовать модель процессного подхода, организация по процессам | ОК3 У8 |
| | | 9 характеризовать основные организационные формы гостиничных предприятий, виды объединений | ОК3 У9 |
| | | 10 характеризовать задачи бизнес-процессов маркетинга в компании, основной принцип маркетинга, инструменты маркетинга | ОК3 У10 |
| | | 11 характеризовать этапы процесса создания нового товара, процесс установления цены на товар, процесс распределения и продвижения товара | ОК3 У11 |
| | | владеть | |
| | | 1 навыками характеристики теорий процессного управления | ОК3 В1 |
| | | 2 навыками характеристики основных понятий и определений бизнес-процессов, классификации бизнес-процессов модели и инструментов, используемых для описания бизнес-процессов | ОК3 В2 |
| | | 3 навыками описания эволюции систем управления бизнес-процессом, роль бизнес-процессов в реализации цели функционирования предприятия | ОК3 В3 |
| | | 4 навыками анализа сущности бизнес – процесса, жизненный цикл продукции, формирования бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений | ОК3 В4 |
| | | 5 навыками характеристики законов статистики и законов развития, основных закономерностей организации производства, | ОК3 В5 |

| | | | |
|-------------|--|--|----------------|
| | | основных принципов эффективной организации производства | |
| | | 6 навыками характеристики процессное управление организацией, системный подход, функционального и процессного подходов к управлению организацией | ОК3 В6 |
| | | 7 навыками анализа эволюции организации гостиничного бизнеса | ОК3 В7 |
| | | 8 навыками характеризовать модель процессного подхода, организация по процессам | ОК3 В8 |
| | | 9 навыками характеристики основных организационных форм гостиничных предприятий, виды объединений | ОК3 В9 |
| | | 10 навыками характеристики задач бизнес-процессов маркетинга в компании, основной принцип маркетинга, инструменты маркетинга | ОК3 В10 |
| | | 11 навыками характеристики этапов процесса создания нового товара, процесса установления цены на товар, процесса распределения и продвижения товара | ОК3 В11 |
| ПК 4 | Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы | знать | |
| | | 1 элементы бизнес-процессов, правила, особенности и методику выделения процессов в организации | ПК4 31 |
| | | 2 теоретические основы управления бизнес-процессами, теории процессного управления | ПК4 32 |
| | | 3 основные экономические бизнес-процессы организации | ПК4 33 |
| | | 4 сущность организации производства, функции организации производительных сил и производственных отношений, законы и закономерности гостиничной организации | ПК4 34 |
| | | 5 управленческие циклы, жизненный цикл управления процессами | ПК4 35 |
| | | 6 понятие функционально-ориентированной организации | ПК4 36 |
| | | 7 международные и российские стандарты по менеджменту качества | ПК4 37 |
| | | 8 противоречие между функциональными отделами и процессами организации. | ПК4 38 |
| | | 9 стратегия развития и содержание деятельности гостиничного предприятия, характеристика вида отрасли, в которой работает гостиничное предприятие | ПК4 39 |
| | | 10 анализ финансового состояния предприятия, материальных ресурсов, величины запасов, материальное обеспечение гостиничного производства | ПК4 310 |
| | | | уметь |

| | | | |
|--|--|--|----------------|
| | | 1 анализировать элементы бизнес-процессов, правила, особенности и методику выделения процессов в организации | ПК4 У1 |
| | | 2 описывать теоретические основы управления бизнес-процессами, теории процессного управления | ПК4 У2 |
| | | 3 анализировать основные экономические бизнес-процессы организации | ПК4 У3 |
| | | 4 характеризовать сущность организации производства, функции организации производительных сил и производственных отношений, законы и закономерности гостиничной организации | ПК4 У4 |
| | | 5 характеризовать управленческие циклы, жизненный цикл управления процессами | ПК4 У5 |
| | | 6 анализировать понятие функционально-ориентированной организации | ПК4 У6 |
| | | 7 сравнивать международные и российские стандарты по менеджменту качества | ПК4 У7 |
| | | 8 анализировать противоречие между функциональными отделами и процессами организации. | ПК4 У8 |
| | | 9 характеризовать стратегию развития и содержание деятельности гостиничного предприятия, характеристика вида отрасли, в которой работает гостиничное предприятие | ПК4 У9 |
| | | 10 анализировать финансовое состояние предприятия, материальных ресурсов, величины запасов, материальное обеспечение гостиничного производства | ПК4 У10 |
| | | владеть | |
| | | 1 навыками анализа элементов бизнес-процессов, правил, особенностей и методик выделения процессов в организации | ПК4 В1 |
| | | 2 навыками описания теоретических основ управления бизнес-процессов, теорий процессного управления | ПК4 В2 |
| | | 3 навыками анализа основных экономических бизнес-процессов организации | ПК4 В3 |
| | | 4 навыками характеристики сущности организации производства, функций организации производительных сил и производственных отношений, законы и закономерности гостиничной организации | ПК4 В4 |
| | | 5 навыками характеристики управленческих | ПК4 В5 |

| | | | |
|--|--|---|----------------|
| | | циклов, жизненного цикла управления процессами | |
| | | 6 навыками анализа понятия функционально-ориентированной организации | ПК4 В6 |
| | | 7 навыками сравнения международных и российских стандартов по менеджменту качества | ПК4 В7 |
| | | 8 навыками анализа противоречия между функциональными отделами и процессами организации. | ПК4 В8 |
| | | 9 навыками характеристики стратегии развития и содержания деятельности гостиничного предприятия, характеристики вида отрасли, в которой работает гостиничное предприятие | ПК4 В9 |
| | | 10 навыками анализа финансового состояния предприятия, материальных ресурсов, величины запасов, материальное обеспечение гостиничного производства | ПК4 В10 |

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЗАЧЕТ)

| № | *Содержание оценочного средства | Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов | |
|----------|--|---|--------|
| 1 | Охарактеризовать теории процессного управления. | ОК331, ОК3В1 | ОК3У1, |
| 2 | Опишите модели и инструменты, используемые для описания бизнес-процессов | ОК332, ОК3В2 | ОК3У2, |
| 3 | Дайте характеристику бизнес-процессов: основные понятия и определения. Опишите классификацию бизнес-процессов. | ОК332, ОК3В2 | ОК3У2, |
| 4 | Проанализируйте элементы бизнес-процессов. Опишите правила, особенности и методика выделения процессов в организации | ПК431, ПК4В1 | ПК4У1, |
| 5 | Охарактеризуйте теоретические основы управления бизнес-процессами. Опишите теории процессного управления | ПК432, ПК4В2 | ПК4У2, |
| 6 | Рассмотрите эволюцию систем управления бизнес-процессом. Раскройте роль бизнес-процессов в реализации цели функционирования предприятия. | ОК333, ОК3В3 | ОК3У3, |
| 7 | Охарактеризуйте сущность бизнес – процесса, жизненный цикл продукции, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений. | ОК334, ОК3В4 | ОК3У4, |

| | | | |
|-----------|--|-------------------|---------|
| 8 | Проанализируйте основные экономические бизнес-процессы гостиничного предприятия. | ПК433, ПК4В3 | ПК4У3, |
| 9 | Опишите сущность организации производства, функции организации производительных сил и производственных отношений, законы и закономерности гостиничной организации. | ПК434, ПК4В4 | ПК4У4, |
| 10 | Раскройте законы статистики и законы развития, основные закономерности организации производства, основные принципы эффективной организации производства | ОК335, ОК3В5 | ОК3У5, |
| 11 | Опишите управленческие циклы. Охарактеризуйте Жизненный цикл управления процессами гостиничного предприятия | ПК435, ПК4В5 | ПК4У5, |
| 12 | Проанализируйте процессное управление организацией, опишите системный подход. | ОК336, ОК3В6 | ОК3У6, |
| 13 | Охарактеризуйте функциональный и процессный подходы к управлению организацией | ОК336, ОК3В6 | ОК3У6, |
| 14 | Дайте характеристику функционально-ориентированного гостиничного предприятия | ПК436, ПК4В6 | ПК4У6, |
| 15 | Проанализируйте эволюцию организации бизнеса | ОК337, ОК3В7 | ОК3У7, |
| 16 | Опишите модель процессного подхода. Раскройте сущность организации бизнеса по процессам | ОК338, ОК3В8 | ОК3У8, |
| 17 | Сравните международные и российские стандарты по менеджменту качества | ПК437, ПК4В7 | ПК4У7, |
| 18 | Проанализируйте противоречие между функциональными отделами и процессами организации. | ПК438, ПК4В8 | ПК4У8, |
| 19 | Охарактеризуйте основные организационные формы гостиничных предприятий, виды объединений | ОК339, ОК3В9 | ОК3У9, |
| 20 | Опишите стратегию развития и содержание деятельности гостиничного предприятия. Дайте характеристику вида отрасли, в которой работает гостиничное предприятие | ПК439, ПК4В9 | ПК4У9, |
| 21 | Опишите алгоритм анализа финансового состояния предприятия, материальных ресурсов, величины запасов | ПК4310, ПК4В10 | ПК4У10, |
| 22 | Охарактеризуйте процесс формирования стратегии развития предприятия, методологию исследования рынка сбыта | ПК439, ПК4В9 | ПК4У9, |
| 23 | Опишите способы материального обеспечения производства | ПК4310, ПК4В10 | ПК4У10, |
| 24 | Раскройте задачи бизнес-процессов маркетинга в компании, основной принцип маркетинга, инструменты маркетинга | ОК3310, ОК3В10 | ОК3У10, |
| 25 | Проанализируйте этапы процесса создания нового товара, процесс установления цены на товар, процесс распределения и продвижения товара | ОК3311, ОК3В11 | ОК3У11, |

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено».

«зачтено» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.