



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Республики Крым
«Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова»
(ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова)

Кафедра менеджмента и государственного управления

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

 А.Р. Ваниева

«30» 08 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М.Н. Стефаненко

«30» 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ.06.02 «Управление бизнес-процессами предприятий туристической
индустрии»**

направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
профиль подготовки «Менеджмент (гостиничный, курортный и туристический
бизнес)»

факультет экономики, менеджмента и информационных технологий

Симферополь, 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.06.02 «Управление бизнес-процессами предприятий туристической индустрии» для бакалавров направления подготовки 38.03.02 Менеджмент. Профиль подготовки «Менеджмент (гостиничный, курортный и туристический бизнес)» составлена на основании ФГОС ВО, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (от 12.01.2016 (ред. от 20.04.2016) № 7.

Составитель

рабочей программы



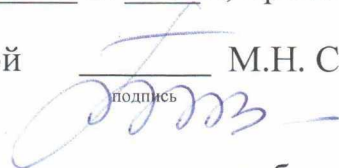
подпись

М.К. Ильясова, доц.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента и государственного управления

от 28.06 2021 г., протокол № 13

Заведующий кафедрой



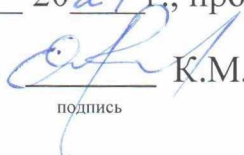
подпись

М.Н. Стефаненко

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании УМК факультета экономики, менеджмента и информационных технологий

от 27.08 2021 г., протокол № 1

Председатель УМК



подпись

К.М. Османов

1.Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.06.02 «Управление бизнес-процессами предприятий туристической индустрии» для бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль подготовки «Менеджмент (гостиничный, курортный и туристический бизнес)».

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

2.1. Цель и задачи изучения дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля):

– подготовка в области основ гуманитарных, социальных, экономических, математических и естественнонаучных знаний, получение высшего профессионально профилированного образования, позволяющего выпускнику успешно работать в сфере проектирования предприятия, стратегического планирования;

Учебные задачи дисциплины (модуля):

- изучение теоретических основ управления бизнес-процессами;
- рассмотрение методик и моделей построения и анализа бизнес-процессов, обоснование необходимости рациональной организации бизнес-процессов;
- ознакомление с основами построения бизнес-процессов, их особенностями и возможностями применения;
- исследование современных подходов к управлению деятельности организации;
- приобретение практических навыков в сфере управления бизнес-процессами.

2.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины Б1.В.ДВ.06.02 «Управление бизнес-процессами предприятий туристической индустрии» направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-3 - способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности

ОПК-2 - способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений

ПК-9 - способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основы системы бизнес-процессов организации, методы и способы разработки, внедрения и оценки процессного управления в организации;
- опыт реализации механизмов процессного управления в мировой практике;
- особенности становления теории и практики процессного управления в России;
- способы внедрения и оценки процессного управления в организации;
- обзор программных продуктов, поддерживающих эффективное управление бизнес-процессами в организации.

Уметь:

- реализовать полученные знания как при управлении организациями различных форм собственности,
- определять размеры и масштабы бизнеса для оказания консультационных услуг;
- находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений

Владеть:

- практическими навыками разработки и регламентации бизнес-процессов;
- навыками работы с нормативными актами, регулирующими деятельность российских предприятий в аспекте внедрения процессного управления;
- перспективными технологиями и современным инструментарием менеджмента для совершенствования взаимодействия элементов организации и повышения эффективности ее деятельности.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина Б1.В.ДВ.06.02 «Управление бизнес-процессами предприятий туристической индустрии» относится к дисциплинам по выбору вариативной части учебного плана.

4. Объем дисциплины (модуля)

(в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся)

Семестр	Общее кол-во часов	кол-во зач. единиц	Контактные часы						СР	Контроль (время на контроль)
			Всего	лек	лаб. зан.	практ. зан.	сем. зан.	ИЗ		
7	108	3	38	20		10	8		70	За
Итого по ОФО	108	3	38	20		10	8		70	
7	108	3	18	10		8			86	За (4 ч.)
Итого по ЗФО	108	3	18	10		8			86	4

5. Содержание дисциплины (модуля) (структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий)

Наименование тем (разделов, модулей)	Количество часов														Форма текущего контроля	
	очная форма							заочная форма								
	Всего	в том, числе						Всего	в том, числе							
		л	лаб	пр	сем	ИЗ	СР		л	лаб	пр	сем	ИЗ	СР		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Тема 1. Процессный подход и современные системы управления организацией.	12	2			2		8	10	2						8	устный опрос
Тема 2. Основные бизнес-процессы организации	12	2			2		8	8							8	устный опрос
Тема 3. Методология анализа бизнес-процессов	12	2			2		8	12	2						10	устный опрос; реферат

Тема 4. Управление организацией на основе бизнес-процессов	12	2		2			8	10					10	устный опрос; реферат
Тема 5. Система показателей эффективности бизнес-процессов организации	12	2			2		8	14	2		2		10	устный опрос
Тема 6. Подходы к совершенствованию бизнес-процессов	12	2		2			8	10					10	устный опрос; реферат
Тема 7. BPMS (Business Process Management Systems)	12	2		2			8	14	2		2		10	устный опрос
Тема 8. Сбалансированная система показателей (BSC)	12	2		2			8	12			2		10	устный опрос; реферат
Тема 9. Автоматизация управления бизнес-процессами	12	4		2			6	14	2		2		10	устный опрос; реферат
Всего часов за 7 /7 семестр	108	20		10	8		70	104	10		8		86	
Форма промеж. контроля	Зачет						Зачет - 4 ч.							
Всего часов дисциплине	108	20		10	8		70	104	10		8		86	
часов на контроль							4							

5. 1. Тематический план лекций

№ лекц	Тема занятия и вопросы лекции	Форма проведения (актив., интерак.)	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
1.	Тема 1. Процессный подход и современные системы управления организацией. <i>Основные вопросы:</i>	Акт.	2	2

	<p>1. От функционального подхода к процессному: сущность процесса.</p> <p>2. Основные термины и определения: процесс, владелец процесса, вход, выход, ресурс бизнес-процесса, сквозной (межфункциональный) бизнес-процесс, сеть процессов.</p> <p>3. Преимущества процессного подхода.</p> <p>4. Процессный подход на российских предприятиях.</p>			
2.	<p>Тема 2. Основные бизнес-процессы организации</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>1. Составляющие бизнес-процесса: владелец бизнес-процесса, технология бизнес-процесса, система показателей бизнес-процесса, управление бизнес-процессом, ресурсы бизнес-процесса.</p> <p>2. Классификация процессов: основные процессы, вспомогательные процессы, процесс управления организацией.</p> <p>3. Правила выделения процессов.</p>	Акт.	2	
3.	<p>Тема 3. Методология анализа бизнес-процессов</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>1. Классификация видов анализа бизнес-процессов.</p> <p>2. Показатели бизнес-процесса.</p> <p>3. SWOT-анализ процесса.</p> <p>4. Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей.</p> <p>5. Ранжирование процессов на основе субъективной оценки.</p> <p>6. Измерение и анализ показателей процесса.</p>	Акт.	2	2
4.	<p>Тема 4. Управление организацией на основе бизнес-процессов</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p>	Акт.	2	

	<p>1. Сегментирование деятельности организации на систему процессов: сегментирование с учетом организационной структуры и сквозные бизнес-процессы.</p> <p>2. Принципы построения системы процессного управления в организации.</p> <p>3. Алгоритм построения системы процессного управления в организации</p>			
5.	<p>Тема 5. Система показателей эффективности бизнес-процессов организации</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>1. Система показателей эффективности бизнес-процессов организации.</p> <p>2. Регламентирование бизнес-процессов: положение о подразделении, должностная инструкция, линейная карта распределения ответственности</p> <p>3. Регламент и оценка бизнес-процесса.</p>	Акт.	2	2
6.	<p>Тема 6. Подходы к совершенствованию бизнес-процессов</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>1. Инструменты совершенствования процессов.</p> <p>2. Упрощение. Идеализация. Метод структурирования. Статистическое управление процессами.</p> <p>3. Реинжиниринг бизнес-процессов.</p> <p>4. Бенчмаркинг.</p>	Акт.	2	
7.	<p>Тема 7. BPMS (Business Process Management Systems)</p> <p><i>Основные вопросы:</i></p> <p>1. Принципы функционирования BPMS.</p> <p>2. Продукты класса BPM.</p> <p>3. Классификация BPMS.</p> <p>4. Достоинства BPMS.</p> <p>5. Перспективы BPMS.</p>	Акт.	2	2

8.	Тема 8. Сбалансированная система показателей (BSC) <i>Основные вопросы:</i> 1. Назначение и определение ССП 2. 4 перспективы (точки зрения) 3. Карта целей (cause-and-effect diagram). 4. Карты сбалансированных показателей	Акт.	2	
9.	Тема 9. Автоматизация управления бизнес-процессами <i>Основные вопросы:</i> 1. Цель и задачи информационных систем 2. Классификация информационных систем 3. Выбор, требования, оценка эффективности внедрения информационных систем 4. ERP-система управления бизнес-процессами промышленного предприятия 5. LAWSON M3 - альтернатива SAP, Oracle, Ахapta	Акт.	4	2
Итого			20	10

5. 2. Темы практических занятий

№ занятия	Наименование практического занятия	Форма проведения (актив., интерак.)	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
1.	Тема 4. Управление организацией на основе бизнес-процессов	Акт.	2	
2.	Тема 5. Система показателей эффективности бизнес-процессов организации	Акт.		2
3.	Тема 6. Подходы к совершенствованию бизнес-процессов	Акт.	2	
4.	Тема 7. BPMS (Business Process Management Systems)	Акт.	2	2
5.	Тема 8. Сбалансированная система показателей (BSC)	Акт.	2	2

6.	Тема 9. Автоматизация управления бизнес-процессами	Акт.	2	2
	Итого		10	8

5.3. Темы семинарских занятий

№ занятия	Наименование семинарского занятия	Форма проведения (актив., интерак.)	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
1.	Тема 1. Процессный подход и современные системы управления организацией. <i>Основные вопросы:</i> 1. От функционального подхода к процессному: сущность процесса. 2. Основные термины и определения: процесс, владелец процесса, вход, выход, ресурс бизнес-процесса, сквозной (межфункциональный) бизнес-процесс, сеть процессов. 3. Преимущества процессного подхода. 4. Процессный подход на российских предприятиях.	Акт.	2	
2.	Тема 2. Основные бизнес-процессы организации <i>Основные вопросы:</i> 1. Составляющие бизнес-процесса: владелец бизнес-процесса, технология бизнес-процесса, система показателей бизнес-процесса, управление бизнес-процессом, ресурсы бизнес-процесса. 2. Классификация процессов: основные процессы, вспомогательные процессы, процесс управления организацией. 3. Правила выделения процессов.	Акт.	2	
3.	Тема 3. Методология анализа бизнес-процессов <i>Основные вопросы:</i>	Акт.	2	

	1. Классификация видов анализа бизнес-процессов. 2. Показатели бизнес-процесса. 3. SWOT-анализ процесса. 4. Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей. 5. Ранжирование процессов на основе субъективной оценки. 6. Измерение и анализ показателей процесса.			
4.	Тема 5. Система показателей эффективности бизнес-процессов организации <i>Основные вопросы:</i> 1. Система показателей эффективности бизнес-процессов организации. 2. Регламентирование бизнес-процессов: положение о подразделении, должностная инструкция, линейная карта распределения ответственности 3. Регламент и оценка бизнес-процесса.	Акт.	2	
	Итого		8	

5. 4. Перечень лабораторных работ

(не предусмотрено учебным планом)

5. 5. Темы индивидуальных занятий

(не предусмотрено учебным планом)

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

Самостоятельная работа по данной дисциплине включает такие формы работы как: работа с базовым конспектом; подготовка к устному опросу; подготовка реферата; подготовка к зачету.

6.1. Содержание самостоятельной работы студентов по дисциплине (модулю)

№	Наименование тем и вопросы, выносимые на самостоятельную работу	Форма СР	Кол-во часов	
			ОФО	ЗФО
1	Тема 1. Процессный подход и современные системы управления организацией.	подготовка к устному опросу	8	8

	<p>Основные вопросы:</p> <p>5. От функционального подхода к процессному: сущность процесса.</p> <p>6. Основные термины и определения: процесс, владелец процесса, вход, выход, ресурс бизнес-процесса, сквозной (межфункциональный) бизнес-процесс, сеть процессов.</p> <p>7. Преимущества процессного подхода.</p> <p>8. Процессный подход на российских предприятиях.</p>			
2	<p>Тема 2. Основные бизнес-процессы организации</p> <p>Основные вопросы:</p> <p>4. Составляющие бизнес-процесса: владелец бизнес-процесса, технология бизнес-процесса, система показателей бизнес-процесса, управление бизнес-процессом, ресурсы бизнес-процесса.</p> <p>5. Классификация процессов: основные процессы, вспомогательные процессы, процесс управления организацией.</p> <p>6. Правила выделения процессов.</p>	подготовка к устному опросу	8	8
3	<p>Тема 3. Методология анализа бизнес-процессов</p> <p>Основные вопросы:</p> <p>7. Классификация видов анализа бизнес-процессов.</p> <p>8. Показатели бизнес-процесса.</p> <p>9. SWOT-анализ процесса.</p> <p>10. Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей.</p> <p>11. Ранжирование процессов на основе субъективной оценки.</p> <p>12. Измерение и анализ показателей процесса.</p>	подготовка к устному опросу; подготовка реферата	8	10
4	<p>Тема 4. Управление организацией на основе бизнес-процессов</p> <p>Основные вопросы:</p>	подготовка к устному опросу; подготовка	8	10

	<p>4. Сегментирование деятельности организации на систему процессов: сегментирование с учетом организационной структуры и сквозные бизнес-процессы.</p> <p>5. Принципы построения системы процессного управления в организации.</p> <p>6. Алгоритм построения системы процессного управления в организации</p>	реферата		
5	<p>Тема 5. Система показателей эффективности бизнес-процессов организации</p> <p>Основные вопросы:</p> <p>4. Система показателей эффективности бизнес-процессов организации.</p> <p>5. Регламентирование бизнес-процессов: положение о подразделении, должностная инструкция, линейная карта распределения ответственности</p> <p>6. Регламент и оценка бизнес-процесса.</p>	подготовка к устному опросу	8	10
6	<p>Тема 6. Подходы к совершенствованию бизнес-процессов</p> <p>Основные вопросы:</p> <p>5. Инструменты совершенствования процессов.</p> <p>6. Упрощение. Идеализация. Метод структурирования. Статистическое управление процессами.</p> <p>7. Реинжиниринг бизнес-процессов.</p> <p>8. Бенчмаркинг.</p>	подготовка к устному опросу; подготовка реферата	8	10
7	<p>Тема 7. BPMS (Business Process Management Systems)</p> <p>Основные вопросы:</p> <p>6. Принципы функционирования BPMS.</p> <p>7. Продукты класса BPM.</p> <p>8. Классификация BPMS.</p> <p>9. Достоинства BPMS.</p> <p>10. Перспективы BPMS.</p>	подготовка к устному опросу	8	10
8	<p>Тема 8. Сбалансированная система показателей (BSC)</p>	подготовка к устному опросу;	8	10

	Основные вопросы: 5. Назначение и определение ССП 6. 4 перспективы (точки зрения) 7. Карта целей (cause-and-effect diagram). 8. Карты сбалансированных показателей	подготовка реферата		
9	Тема 9. Автоматизация управления бизнес-процессами Основные вопросы: 6. Цель и задачи информационных систем 7. Классификация информационных систем 8. Выбор, требования, оценка эффективности внедрения информационных систем 9. ERP-система управления бизнес-процессами промышленного предприятия 10. LAWSON M3 - альтернатива SAP, Oracle, Ахапта	подготовка к устному опросу; подготовка реферата	6	10
	Итого		70	86

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

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

Дескрипторы	Компетенции	Оценочные средства
ОК-3		
Знать	основы системы бизнес-процессов организации, методы и способы разработки, внедрения и оценки процессного управления в организации	устный опрос
Уметь	реализовать полученные знания как при управлении организациями различных форм собственности,	реферат
Владеть	практическими навыками разработки и регламентации бизнес-процессов	зачет
ОПК-2		

Знать	опыт реализации механизмов процессного управления в мировой практике; способы внедрения и оценки процессного управления в организации	устный опрос
Уметь	определять размеры и масштабы бизнеса для оказания консультационных услуг	реферат
Владеть	навыками работы с нормативными актами, регулирующими деятельность российских предприятий в аспекте внедрения процессного управления	зачет
ПК-9		
Знать	особенности становления теории и практики процессного управления в России; обзор программных продуктов, поддерживающих эффективное управление бизнес-процессами в организации.	устный опрос
Уметь	находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	реферат
Владеть	перспективными технологиями и современным инструментарием менеджмента для совершенствования взаимодействия элементов организации и повышения эффективности ее деятельности	зачет

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

Оценочные средства	Уровни сформированности компетенции			
	Компетентность несформирована	Базовый уровень компетентности	Достаточный уровень компетентности	Высокий уровень компетентности

устный опрос	выявление значительных пробелов в знаниях основного программного материала; владение отдельными понятиями, методиками и инструментами, принципиальные ошибки.	выявление знаний основного программного материала; усвоение информации в основном из лекционного курса; владение необходимыми методами, методиками и инструментами, предусмотренными программой;	выявление знаний основного программного материала; усвоение основной и дополнительной литературы; владение понятийным аппаратом, методами, методиками и инструментами предусмотренными программой;	выявление всестороннего системного и глубокого знания программного материала; усвоение основной и дополнительной литературы; четкое владение понятийным аппаратом, методами, методиками и инструментами, предусмотренными программой дисциплины;
реферат	Невыполнение реферата, либо несоответствие содержания выбранной теме, полное отсутствие понимания изложенного в тексте материала.	Несоответствие излагаемого материала современным реалиям экономического развития, наличие ошибок. Неуверенная защита реферата	Материал не содержит ошибок, является актуальным. Но имеются отдельные замечания. Уверенная защита реферата	Материал актуален, не имеет ошибок и замечаний, актуален и интересен. Защита реферата на высоком уровне

зачет	выявление значительных пробелов в знаниях основного программного материала; владение отдельными понятиями, методиками и инструментами, принципиальные ошибки.	выявление знаний основного программного материала; усвоение информации в основном из лекционного курса; владение необходимыми методами, методиками и инструментами, предусмотренными программой;	выявление знаний основного программного материала; усвоение основной и дополнительной литературы; владение понятийным аппаратом, методами, методиками и инструментами предусмотренными программой;	выявление всестороннего системного и глубокого знания программного материала; усвоение основной и дополнительной литературы; четкое владение понятийным аппаратом, методами, методиками и инструментами, предусмотренными программой дисциплины.
-------	---	--	--	--

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

7.3.1. Примерные вопросы для устного опроса

1. Проблемы выделения сквозных бизнес-процессов.
2. Преимущества процессного подхода.
3. Процессный подход на российских предприятиях.
4. Составляющие бизнес-процесса.
5. Основные процессы.
6. Вспомогательные процессы.
7. Процесс управления организацией.
8. Правила выделения процессов.
9. Техника пошагового выделения процессов.
10. Сегментирование деятельности организации на систему процессов.

7.3.2. Примерные темы для составления реферата

1. Модель цепочки добавления ценности
2. Проблемы функционального управления

- 3.Описание окружения бизнес процесса
- 4.Метод пяти вопросов
- 5.Описание распределение ответственности
- 6.Развитие реинжиниринга в системах управления крупных компаний
- 7.Информационные системы и технологии управления предприятием как средство реинжирина бизнес процессов
8. Имитационное моделирование бизнес процессов
- 9.Горизонтальное и вертикальное описание бизнес процессов
- 10.Метод уменьшения количества входов и выходов бизнес процесса

7.3.3. Вопросы к зачету

- 1.Проблемы выделения сквозных бизнес-процессов.
- 2.Преимущества процессного подхода.
- 3.Процессный подход на российских предприятиях.
- 4.Составляющие бизнес-процесса.
- 5.Основные процессы.
- 6.Вспомогательные процессы.
- 7.Процесс управления организацией.
- 8.Правила выделения процессов.
- 9.Техника пошагового выделения процессов.
- 10.Сегментирование деятельности организации на систему процессов.
- 11.Принципы построения системы процессного управления в организации.
- 12.Алгоритм построения системы процессного управления в организации.
- 13.Система показателей эффективности бизнес-процессов организации.
- 14.Регламентирование бизнес-процессов.
- 15.Стратегии внедрения бизнес-процессов.
- 16.Этапы внедрения процессного управления в организации.
- 17.Преодоление сопротивления персонала внедрению процессного управления.

- 18.Оценка бизнес-процессов.
- 19.Процесс управления организацией.
- 20.Правила выделения процессов.
- 21.Техника пошагового выделения процессов.
- 22.Сегментирование деятельности организации на систему процессов.
- 23.Принципы построения системы процессного управления в организации.
- 24.Алгоритм построения системы процессного управления в организации.
- 25.Система показателей эффективности бизнес-процессов организации.
- 26.Регламентирование бизнес-процессов.
- 27.Стратегии внедрения бизнес-процессов.
- 28.Этапы внедрения процессного управления в организации.

29.Преодоление сопротивления персонала внедрению процессного управления.

30.Оценка бизнес-процессов.

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

7.4.1. Оценивание устного опроса

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Полнота и правильность ответа	Ответ полный, но есть замечания, не более 3	Ответ полный, последовательный, но есть замечания, не более 2	Ответ полный, последовательный, логичный
Степень осознанности, понимания изученного	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 3 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 2 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно
Языковое оформление ответа	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи

7.4.2. Оценивание реферата

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Новизна реферированного текста	Проблема, заявленная в тексте, имеет научную новизну и актуальность. Авторская позиция не обозначена. Есть не более 3 замечаний	Проблема, заявленная в тексте, имеет научную новизну и актуальность. Авторская позиция не обозначена. Есть не более 2 замечаний	Проблема, заявленная в тексте, имеет научную новизну и актуальность. Выражена авторская позиция

<p>Степень раскрытия проблемы</p>	<p>План соответствует теме реферата, отмечается полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованы способы и методы работы с материалом; продемонстрировано умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. Есть не более 3 замечаний</p>	<p>План соответствует теме реферата, отмечается полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованы способы и методы работы с материалом; продемонстрировано умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы. Есть не более 2 замечаний</p>	<p>План соответствует теме реферата, отмечается полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованы способы и методы работы с материалом; продемонстрировано умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы</p>
<p>Обоснованность выбора источников</p>	<p>5-8 источников</p>	<p>8-10 источников</p>	<p>Отмечается полнота использования литературных источников по проблеме; привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.), более 10 источников</p>

Соблюдение требований к оформлению	Не более 4 замечаний	Не более 3 замечаний	Правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; соблюдение требований к объему реферата; культура оформления: выделение абзацев.
Грамотность	Не более 4 замечаний	Не более 3 замечаний	Отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; литературный стиль

7.4.3. Оценивание зачета

Критерий оценивания	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Достаточный	Высокий
Полнота ответа, последовательность и логика изложения	Ответ полный, но есть замечания, не более 3	Ответ полный, последовательный, но есть замечания, не более 2	Ответ полный, последовательный, логичный
Правильность ответа, его соответствие рабочей программе учебной дисциплины	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины, но есть замечания, не более 3	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины, но есть замечания, не более 2	Ответ соответствует рабочей программе учебной дисциплины
Способность студента аргументировать свой ответ и приводить примеры	Ответ аргументирован, примеры приведены, но есть не более 3 несоответствий	Ответ аргументирован, примеры приведены, но есть не более 2 несоответствий	Ответ аргументирован, примеры приведены
Осознанность излагаемого материала	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 3 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно, но есть не более 2 несоответствий	Материал усвоен и излагается осознанно

Соответствие нормам культуры речи	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 4	Речь, в целом, грамотная, соблюдены нормы культуры речи, но есть замечания, не более 2	Речь грамотная, соблюдены нормы культуры речи
Качество ответов на вопросы	Есть замечания к ответам, не более 3	В целом, ответы раскрывают суть вопроса	На все вопросы получены исчерпывающие ответы

7.5. Итоговая рейтинговая оценка текущей и промежуточной аттестации студента по дисциплине

По учебной дисциплине «Управление бизнес-процессами предприятий туристической индустрии» используется 4-балльная система оценивания, итог оценивания уровня знаний обучающихся предусматривает зачёт. Зачёт выставляется во время последнего практического (семинарского) занятия при условии выполнения не менее 60% учебных поручений, предусмотренных учебным планом и РПД. Наличие невыполненных учебных поручений может быть основанием для дополнительных вопросов по дисциплине в ходе промежуточной аттестации. Во всех остальных случаях зачет сдается обучающимися в даты, назначенные преподавателем в период соответствующий промежуточной аттестации.

Шкала оценивания текущей и промежуточной аттестации студента

Уровни формирования компетенции	Оценка по четырехбалльной шкале
	для зачёта
Высокий	зачтено
Достаточный	
Базовый	
Компетенция не сформирована	не зачтено

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная литература.

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-метод пособие, др.)	Кол-во в библи.
-------	----------------------------	--	-----------------

1.	Варзунов, А. В. Анализ и управление бизнес-процессами : учебное пособие / А. В. Варзунов, Е. К. Торосян, Л. П. Сажнева. - Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2016. - 112 с.	Учебные пособия	https://e.lanbook.com/book/91384
2.	Олехнович, С. А. Организация и управление бизнес-процессами : учебное пособие / С. А. Олехнович. - Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2016. - 165 с.	Учебные пособия	https://e.lanbook.com/book/91393

Дополнительная литература.

№ п/п	Библиографическое описание	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-метод пособие, др.)	Кол-во в библи.
1.	Зенченко, И. В. Управление бизнес-процессами : учеб. метод. пособие / И. В. Зенченко. - 2-е изд. - Москва : ФЛИНТА, 2017. - 117 с.	Учебно-методические пособия	https://e.lanbook.com/book/97141

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- 1.Поисковые системы: <http://www.rambler.ru>, <http://yandex.ru>,
- 2.Федеральный образовательный портал www.edu.ru.
- 3.Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/ru>
- 4.Государственная публичная научно-техническая библиотека России URL: <http://gpntb.ru>.
- 5.Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека» <http://franco.crimea.lib.ru/>
- 6.Педагогическая библиотека <http://www.pedlib.ru/>
- 7.Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (РИНЦ) <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

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

Общие рекомендации по самостоятельной работе бакалавров

Подготовка современного бакалавра предполагает, что в стенах университета он овладеет методологией самообразования, самовоспитания, самосовершенствования. Это определяет важность активизации его самостоятельной работы.

Самостоятельная работа формирует творческую активность бакалавров, представление о своих научных и социальных возможностях, способность вычленять главное, совершенствует приемы обобщенного мышления, предполагает более глубокую проработку ими отдельных тем, определенных программой.

Основными видами и формами самостоятельной работы студентов по данной дисциплине являются: самоподготовка по отдельным вопросам; работа с базовым конспектом; подготовка к устному опросу; подготовка реферата; подготовка к зачету.

Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной литературы. Основная функция учебников – ориентировать в системе тех знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены по данной дисциплине будущими специалистами. Учебник также служит путеводителем по многочисленным произведениям, ориентируя в именах авторов, специализирующихся на определённых научных направлениях, в названиях их основных трудов. Вторая функция учебника в том, что он очерчивает некий круг обязательных знаний по предмету, не претендуя на глубокое их раскрытие.

Чтение рекомендованной литературы – это та главная часть системы самостоятельной учебы бакалавра, которая обеспечивает подлинное усвоение науки. Читать эту литературу нужно по принципу: «идея, теория, метод в одной, в другой и т.д. книгах».

Во всех случаях рекомендуется рассмотрение теоретических вопросов не менее чем по трем источникам. Изучение проблемы по разным источникам – залог глубокого усвоения науки. Именно этот блок, наряду с выполнением практических заданий является ведущим в структуре самостоятельной работы студентов.

Вниманию бакалавров предлагаются список литературы, вопросы к самостоятельному изучению и вопросы к зачету.

Для успешного овладения дисциплиной необходимо выполнять следующие требования:

1) выполнять все определенные программой виды работ;

- 2) посещать занятия, т.к. весь тематический материал взаимосвязан между собой и, зачастую, самостоятельного теоретического овладения пропущенным материалом недостаточно для качественного его усвоения;
- 3) все рассматриваемые на занятиях вопросы обязательно фиксировать в отдельную тетрадь и сохранять её до окончания обучения в вузе;
- 4) проявлять активность при подготовке и на занятиях, т.к. конечный результат овладения содержанием дисциплины необходим, в первую очередь, самому бакалавру;
- 5) в случаях пропуска занятий по каким-либо причинам обязательно отрабатывать пропущенное преподавателю во время индивидуальных консультаций.

Внеурочная деятельность бакалавра по данной дисциплине предполагает:

- самостоятельный поиск ответов и необходимой информации по предложенным вопросам;
- выполнение практических заданий;
- выработку умений научной организации труда.

Успешная организация времени по усвоению данной дисциплины во многом зависит от наличия у бакалавра умения самоорганизовать себя и своё время для выполнения предложенных домашних заданий. Объём заданий рассчитан максимально на 2-3 часа в неделю. При этом алгоритм подготовки будет следующим:

- 1 этап – поиск в литературе теоретической информации по предложенным преподавателем вопросам;
- 2 этап – осмысление полученной информации, освоение терминов и понятий;
- 3 этап – составление плана ответа на каждый вопрос;
- 4 этап – поиск примеров по данной проблематике.

Работа с базовым конспектом

Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций в различных формах их проведения: проблемные лекции с элементами эвристической беседы, информационные лекции, лекции с опорным конспектированием, лекции-визуализации.

На лекциях преподаватель рассматривает вопросы программы курса, составленной в соответствии с государственным образовательным стандартом. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удастся осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу.

Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям.

Во время самостоятельной проработки лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Все такие моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего обсуждения на практическом занятии. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией. Полный список литературы по дисциплине приведен в рабочей программе дисциплины.

Подготовка реферата

Реферат является одной из форм рубежной или итоговой аттестации. Данная форма контроля является самостоятельной исследовательской работой. Поэтому недопустимо простое копирование текста из книги, либо же скачивание из сети Интернет готовой работы. Бакалавр должен постараться раскрыть суть в исследуемой проблеме, привести имеющиеся точки зрения, а также обосновать собственный взгляд на нее.

Поэтому требования к реферату относятся, прежде всего, к оформлению и его содержанию, которое должно быть логично изложено и отличаться проблемно-тематическим характером. Помимо четко изложенного и структурированного материала, обязательно наличие выводов по каждому параграфу и общих по всей работе.

Нормативные требования к написанию реферата основываются на следующих принципах:

- Начать рекомендуется с правильной формулировки темы и постановки базовых целей и задач.
- В дальнейшем начинается отбор необходимого материала. Самое главное - "не жадничать" и убирать те данные, которые не смогут раскрыть сущность поставленной цели. Нельзя руководствоваться принципом: «Будет большой объем работы, значит, получу хорошую отметку». Это – неправильно, поскольку требования к реферату ГОСТ не только ограничивают его объем, но и жестко определяют структуру.

Реферат содержит следующие разделы:

1. Введение, включает в себя: актуальность, в которой обосновать свой выбор данной темы; объект; предмет; цель; задачи и методы исследования; практическая и теоретическая значимость работы.
2. Основная часть. В основной части текст обязательно разбить на параграфы и под параграфы, в конце каждого сделать небольшое заключение с изложением своей точки зрения.

Подготовка реферата должна осуществляться на базе тех научных материалов, которые актуальны на сегодняшний день (за 10 последних лет).

3. Заключение.

4. Литература (список используемых источников). Оформлять его рекомендуется с указанием следующей информации: автор, название, место и год издания, наименование издательства и количество страниц.

Требования к реферату по оформлению следующие:

- Делать это рекомендуется только в соответствии с правилами, которые предъявляются в конкретном образовательном учреждении. Речь идет о титульном листе, списке литературы и внешнем виде страницы.
- Особое внимание должно быть уделено оформлению цитат, которые включаются в текст в кавычках, а далее в скобках дается порядковый номер первоисточника из списка литературы и через точку с запятой номер страницы.
- В соответствии с ГОСТ 9327-60 текст, таблицы и иллюстрации обязательно должны входить в формат А4.
- Реферат выполнять только на компьютере. Текст выравнивать по ширине, междустрочный интервал -полтора, шрифт -Times New Roman (14 пт.), параметры полей - нижнее и верхнее - 20 мм, левое -30, а правое -10 мм, а отступ абзаца -1,25 см.
- В тексте обязательно акцентировать внимание на определенных терминах, понятиях и формулах при помощи подчеркивания, курсива и жирного шрифта. Помимо этого, должны выделяться наименования глав, параграфов и подпараграфов, но точки в конце них не ставятся.

Подготовка к устному опросу

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки устных ответов студентов:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Подготовка к зачету

Зачет является традиционной формой проверки знаний, умений, компетенций, сформированных у студентов в процессе освоения всего содержания изучаемой дисциплины. Обычный зачет отличается от экзамена только тем, что преподаватель не дифференцирует баллы, которые он выставляет по его итогам.

Самостоятельная подготовка к зачету должна осуществляться в течение всего семестра, а не за несколько дней до его проведения.

Подготовка включает следующие действия. Прежде всего нужно перечитать все лекции, а также материалы, которые готовились к семинарским и практическим занятиям в течение семестра. Затем надо соотнести эту информацию с вопросами, которые даны к зачету. Если информации недостаточно, ответы находят в предложенной преподавателем литературе. Рекомендуются делать краткие записи. Речь идет не о шпаргалке, а о формировании в сознании четкой логической схемы ответа на вопрос. Накануне зачета необходимо повторить ответы, не заглядывая в записи. Время на подготовку к зачету по нормативам университета составляет не менее 4 часов.

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

Информационные технологии применяются в следующих направлениях:

- оформление письменных работ выполняется с использованием текстового редактора;
- демонстрация компьютерных материалов с использованием мультимедийных технологий;
- использование информационно-справочного обеспечения, такого как: правовые справочные системы (Консультант+ и др.), онлайн словари, справочники (Грамота.ру, Интуит.ру, Википедия и др.), научные публикации.

использование специализированных справочных систем (электронных учебников, справочников, коллекций иллюстраций и фотоизображений, фотобанков, профессиональных социальных сетей и др.).

OpenOffice Ссылка: <http://www.openoffice.org/ru/>

Mozilla Firefox Ссылка: <https://www.mozilla.org/ru/firefox/new/>

Libre Office Ссылка: <https://ru.libreoffice.org/>

Do PDF Ссылка: <http://www.dopdf.com/ru/>

7-zip Ссылка: <https://www.7-zip.org/>

Free Commander Ссылка: <https://freecommander.com/ru>

be Reader Ссылка: <https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html>попо

Gimp (графический редактор) Ссылка: <https://www.gimp.org/>

ImageMagick (графический редактор) Ссылка: <https://imagemagick.org/script/index.php>

VirtualBox Ссылка: <https://www.virtualbox.org/>

Adobe Reader Ссылка: <https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html>

Операционная система Windows 8.1 Лицензионная версия по договору №471\1 от 11.12.2014 г.

Электронно-библиотечная система Библиокомплектатор

Национальна электронная библиотека - федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека» (ФГБУ «РГБ»)

Редакция Базы данных «ПОЛПРЕД Справочники»

Электронно-библиотечная система «ЛАНЬ»

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

-компьютерный класс и доступ к сети Интернет (во время самостоятельной подготовки);

-проектор, совмещенный с ноутбуком для проведения лекционных занятий преподавателем и презентации студентами результатов работы

-раздаточный материал