

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

Шубаева В.Г./

«28» августа 2020 г.

**МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИЗМА**

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.04.02 Туризм
Направленность (профиль) программы	Управление бизнес-процессами в индустрии туризма
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	заочная

Составитель:

_____ / д.э.н., профессор Боголюбова С.А.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	6
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	7
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	9
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины	9
7.2. Организация самостоятельной работы	9
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	10
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	11
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	13
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	13
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: Формирование у студентов системы знаний о методологии моделирования бизнес-процессов и практическом применении процессных моделей управления на предприятиях туризма

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.01 «Моделирование бизнес-процессов на предприятиях туризма», относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. Демонстрирует навыки системного и критического мышления и готовность к нему: грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценку информации, отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д.	- знать: методологию моделирования бизнес-процессов на предприятиях туризма - уметь: выбирать модели управления бизнес-процессами на предприятиях туризма и интерпретировать их, давать оценку возможности использования модели в конкретной ситуации
ПК-1.Способен управлять разработкой организационно-управленческих и стратегических проектов развития предприятий туристской индустрии,	ПК-1.1.Осуществляет анализ существующих методов моделирования бизнес-процессов на предприятиях туризма	Знать: методы, инструменты и технологии моделирования бизнес-процессов; Уметь: применять методы анализа процессной модели управления на предприятиях туризма

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
используя методы моделирования и принятия конструктивных решений	ПК-1.3. Способен дать оценку адаптивности и результативности проектов развития предприятия туриндустрии	Знать: практический опыт использования процессных моделей управления предприятиями туризма; Уметь: давать оценку возможности использования модели для разработки организационно-управленческих и стратегических проектов
ПК-6.Способен ставить задачи и выбирать методы исследования, соответствующие современному этапу развития туризма	ПК-6.3. Исследование моделей оптимизации бизнес-процессов на предприятиях туризма	Знать: оптимизационные модели эффективного функционирования и развития туристского предприятия Уметь: анализировать бизнес-процессы в зависимости от поставленных задач и специфики процессов

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, из которых 9 часов самостоятельной работы обучающегося согласно РУП отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 2 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Моделирование бизнес-процессов как метод улучшения качества и эффективности работы организации	1	2	-	38
Тема 2. Основные методологии описания бизнес-процессов	1	8	-	56
Тема 3. Моделирование бизнес-процессов в различных нотациях	1	4	-	30
Тема 4. Принципы и методы анализа бизнес-процессов	1	2	-	36
Всего по дисциплине:	4	16	-	160

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Моделирование бизнес-процессов как метод улучшения качества и эффективности работы организации

Определение бизнес-процесса. Сущность понятий «модель» и «моделирование», «описание процессов». Модели управления бизнес-процессами на предприятиях туризма: типы и виды. Цели моделирования. Принципы моделирования. Понятие метода моделирования процессов и его структура. Основные объекты модели: объект и связь

Факторы, влияющие на выбор модели управления бизнес-процессом. Причины неудач проектов моделирования и реорганизации бизнес-процессов. Состав этапов типового проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов организации.

Тема 2. Основные методологии описания бизнес-процессов

Методология создания моделей структурного типа (управление). Нотация IDEF0. Объекты и связи в IDEF0. Пошаговое формирование модели бизнес-процесса. Обратные связи по управлению и информации. Преимущества и недостатки использования IDEF0 для описания бизнес-процессов.

Методология описания потоков работ (Work Flow Modeling). Основа методологии IDEF3. Виды объектов нотации IDEF3 и их назначение.

Модели исполняемых процессов BPMN

Методология описания потоков данных DFD (Data Flow Diagramming). Области применения.

Методология ARIS (Architecture of Integrated Information Systems). Основные виды моделей в методологии ARIS. Связи и объекты.

Тема 3. Моделирование бизнес-процессов в различных нотациях

Сравнительный анализ нотаций. Выбор методологии описания бизнес-процессов предприятиях туризма. Методика формирования схем процессов с использованием выбранной нотации. Возможности программного продукта Business Studio (BS), MS Visio. Нотации Процедура и Процесс (BS). Атрибуты процесса. Использование нотаций ARIS при создании моделей. Описание процессов при помощи блок-схем.

Тема 4. Принципы и методы анализа бизнес-процессов

Оценка бизнес-процессов. Методы анализа бизнес-процессов. Количественный и качественный анализ. Анализ непрерывности процессов. Анализ ресурсного обеспечения процесса. Анализ соблюдения требований к реализации процесса. SWOT-анализ бизнес-процессов. Анализ показателей мониторинга процесса. Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов. Метод увеличения гибкости бизнес-процессов: от модели «как есть» к модели «как должно быть».

Основные риски бизнес-процессов и причины их возникновения.
Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1	Способы описания бизнес-процессов	ПЗ: тематическая дискуссия
2	Современные методологии моделирования бизнес-процессов	ПЗ: тематическая дискуссия
2	Принципы моделирования в IDEF0. Построение диаграммы процесса. Декомпозиция процесса	ПЗ: решение задач
2	Методология моделирования ARIS	ПЗ: тематическая дискуссия
2	Турагентство «Hot travel»: модель организационной структуры на основе IDEF и ARIS	ПЗ: кейс
	Реферат	ПЗ: контрольная точка 1
3	Процесс регистрации и размещения корпоративных клиентов в гостинице с предварительным бронированием	ПЗ: решение задач
3	Модель процесса «Сопровождение туристов на маршруте» в нотации Процедура	ПЗ: решение задач
4	Анализ бизнес-процессов	ПЗ: тематическая дискуссия
	Практическое задание. Разработка бизнес-модели и обоснование выбора методологии	Контрольная точка 2

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса, обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

☐ рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;

☐ порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

☐ графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- ☐ слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ☐ ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
- ☐ задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- ☐ выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Методическое обеспечение самостоятельной работы, в т.ч. для обучающихся с использованием ДОТ и лиц с ограниченными возможностями здоровья представлено:

Электронный учебно-методический комплекс дисциплины «Моделирование бизнес-процессов на предприятиях туризма» размещен в СДО «Moodle» на сайте СПбГЭУ de.unecon.ru/

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	Изучение конспекта лекций. Подбор материалов к дискуссии
2	Изучение конспекта лекций. Изучение основных методологий моделирования бизнес-процессов. Подготовка к дискуссии и решению задач, тестированию. Написание реферата
3	Изучение конспекта лекций. Подготовка к решению задач
4	Изучение конспекта лекций. Изучение методов анализа бизнес-процессов. Подготовка материалов к решению практического задания

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «наименование дисциплины» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- ☐ лекция-дискуссия (тема № 1,2,3,4);
- ☐ проблемная лекция (тема №4);
- ☐ кейс (тема №2)
- ☐ решение задач (тема № 2,4)
- ☐ реферат (тема № 2)
- ☐ практическое задание (тема №4)

Использование активных и интерактивных методов обучения позволяет обучающимся лучше усваивать материал, повышает вовлеченность в образовательный процесс.

При организации проблемной лекции подразумевается, что в начале и по ходу изложения учебного материала создаются проблемные ситуации и вовлекаются слушатели в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые должны быть сообщены в качестве новых знаний.

Практические задачи предполагают анализ предложенных фактов и данных, выбор необходимых методов решения поставленной задачи, осуществление необходимых расчетов и аргументацию полученного ответа.

Реферат - Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой самостоятельный поиск проблемы и ее освещение.

Практическое задание - Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы и построить бизнес-модель процесса.

Кейс-технологии включают порядок рассмотрения, анализа кейса, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания	Основная или	Книгообеспеченность
------------------------------------	--------------	---------------------

(автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	дополнительная литература	Кол-во экз. в библиот. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Глобализация и международная экономическая интеграция / Под ред. Авдокушина Е.Ф. - Москва : Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. (Экономика 2.0) ISBN 978-5-9776-0356-0. - Текст : электронный.	основная	-	ЭБС ZNANIUM
Семченко А.А. Реорганизация и моделирование бизнес-процессов : практикум / А.А.Семченко ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. экономики и упр. качеством . — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2015 .— 25 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unescon.ru .	основная	30	ЭБ OPAC.UNESCON.RU.
Туризм: технологии, экономика, управление : учебник в 2 частях / под общ. ред. Г.А.Карповой, Л.В.Хоревой. Ч. 2 .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 356 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unescon.ru .	основная	19	ЭБ OPAC.UNESCON.RU
Аминов Х.И. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / Х.И.Аминов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра информационных систем и технологий .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 80 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unescon.ru .	дополнительная	35	ЭБ OPAC.UNESCON.RU.
Экономико-математическое моделирование бизнес-процессов отраслевых рынков в условиях цифровой экономики : монография / Цветков В.А., Дудин М.Н., Ляников Н.В., Брыкин А.В., Иващенко Н.П., Камчатова Е.Ю., Лютова Е.А. — Москва : Русайнс, 2019. — 188 с.	дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru
Долганова О.И. Моделирование бизнес-процессов : Учебник и практикум / Долганова О. И., Виноградова Е. В., Лобанова А. М. ; под ред. Долгановой О.И. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 289 с.	дополнительная	-	ЭБС Юрайт

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛенинка – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ – opac.unicon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 310 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт.,	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

<p>трибуна - 1 шт., 2 судейских кресла; Компьютер Intel Core i3- 2100 3.1Gh/2Gb/500Gb/ Acer V193 - 1 шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Экран с электро-приводом Draper Baronet 138x180 см - 1 шт., Акустическая система Hi-Fi PRO MASK6T-W - 2 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	
<p>Ауд. 210 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 27 посадочных мест; доска меловая 1 шт.; тумба; Компьютер HP GQ652AW#ACB dc7800 USDT E 6550 1.0G.DVD-ROM/ 2Gb/80Gb- 1 шт., Проектор NEC M350X в компл. - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH (пара колонок) - 1 шт., Микшер-усилитель TA-1120 - 1 шт., Экран с электроприводом Screen Media Champion 203x153cm. MW 4:3. 4-уг. корпус - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н</p>

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

□ для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

□ для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

□ для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).