

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.

**ИССЛЕДОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В ИНДУСТРИИ
ТУРИЗМА**

Рабочая программа дисциплины

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

Составитель:

_____ / к.э.н., доцент Кириллов А.Т.

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	10
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	11
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	13
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	14
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	15
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	15

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: получение теоретических знаний о методологии и инструментарии исследования бизнес процессов на предприятиях индустрии туризма, а также практических умений и навыков по проведению исследований данных бизнес-процессов

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ¹

Дисциплина Б1.Ф.ДВ.16 «Исследование бизнес-процессов в индустрии туризма», относится к элективным дисциплинам 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-1.3 Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи, разрабатывает и предлагает различные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	- знает области и направления нормативного регулирования бизнес-процессов в индустрии туризма; - умеет выявить нормативные требования к исполнителям бизнес-процессов в индустрии туризма

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-3. Способен осуществлять организацию и управление бизнес-процессами на предприятиях туризма	ПК-3.2 Использует нормы и нормативы при исследовании бизнес-процессов по формированию, продвижению и реализации туристского продукта	- знает нормы и нормативы при исследовании бизнес-процессов по формированию, продвижению и реализации туристского продукта; - умеет применять нормы и нормативы при исследовании бизнес-процессов по формированию, продвижению и реализации туристского продукта
	ПК-3.3. Обосновывает критерии и ограничения функционирования и развития бизнес-процессов на предприятиях туризма	- знает критерии и ограничения функционирования и развития бизнес-процессов на предприятиях туризма; - умеет обосновать критерии и ограничения функционирования и развития бизнес-процессов на предприятиях туризма

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет, 4 семестр (ЗФО).

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (заочная форма обучения)

Номер и наименование тем <i>и/или разделов/тем</i>	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Тема 1 Методология исследования бизнес-процессов в современных организациях	2	2		32
Тема 2 Методы сбора информации для исследования бизнес-процессов по формированию, продвижению и реализации туристского продукта	1	3		32
Тема 3 Анализ функционирования и развития бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма	1	3		32
Всего за семестр:	4	8		96
Всего по дисциплине:	4	8		96

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Методология исследования бизнес-процессов в современных организациях

Сущность, цели, задачи и принципы исследования бизнес-процессов. Исследование бизнес-процессов в системе управления организацией.

Виды исследования бизнес-процессов: подходы к классификации. Качественный анализ процесса на основе субъективных оценок: SWOT-анализ процесса, анализ проблем процесса, ранжирование процессов

Визуальный качественный анализ графических схем процесса: анализ входов/выходов, функций, ресурсов

Анализ процесса по отношению к типовым, правовым и нормативным требованиям. Нормативные требования к исполнителям бизнес-процессов

Исследование бизнес-процессов на основе измерения и анализа показателей эффективности процессов, характеристик продукта/услуги, удовлетворенности клиентов процесса. Сравнительный анализ процесса. Имитационное моделирование и ABC-анализ как методы анализа бизнес-процессов.

Информационное обеспечение исследования бизнес-процессов: виды и источники информации.

Алгоритм исследования бизнес-процессов в организации.

Тема 2 Методы сбора информации для исследования бизнес-процессов по формированию, продвижению и реализации туристского продукта

Структуризация владельцев и потребителей бизнес-процессов по формированию, продвижению и реализации туристского продукта. Нормы и нормативы при исследовании бизнес-процессов по формированию, продвижению и реализации туристского продукта. Выбор методов исследования бизнес-процессов, определение источников и методов сбора информации. Изучение документации: виды, получение и обработка правовых и нормативных документов, регламентирующих процессы формирования, продвижения и реализации туристского продукта. Наблюдение, анкетирование и интервьюирование как методы сбора неформальной информации. Методы исследования показателей эффективности процессов по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, характеристик туристского продукта/услуги, удовлетворенности клиентов процесса.

Тема 3 Анализ функционирования и развития бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма

Критерии и ограничения функционирования и развития бизнес-процессов на предприятиях туризма.

Структура плана исследования бизнес-процессов предприятия индустрии туризма. Постановка целей и задач исследования бизнес-процессов. Схема проведения SWOT-анализа бизнес-процессов туристского предприятия. Анализ проблем процесса: выделение проблемных областей. Ранжирование процессов на основе субъективной оценки. Анализ процесса по отношению к типовым требованиям. Визуальный анализ графических схем процесса.

Измерение и анализ показателей функционирования и развития бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма: показатели процесса; показатели продукта процесса; показатели удовлетворенности клиентов процесса. Показатели времени выполнения процесса. Технические показатели процесса: количество функций процесса, выполняемых на рабочих местах; численность персонала процесса, в том числе руководителей и специалистов; количество транзакций за период; количество автоматизированных рабочих мест. Показатели стоимости процесса. Показатели качества процесса.

Выявление узких мест и предложения по оптимизации бизнес-процессов туристского предприятия. Структура отчета по результатам анализа функционирования и развития бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Семинарские и практические занятия

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	Особенности бизнес-процессов в туристской индустрии, определяющие специфику их исследования	ПЗ: Коллоквиум /письменный опрос
2	Разработка инструментария проведения исследования бизнес-процессов по формированию туристского продукта	СЗ: презентация с элементами дискуссии /презентация результатов самостоятельного исследования
	Разработка инструментария проведения исследования бизнес-процессов по продвижению туристского продукта	СЗ: презентация с элементами дискуссии /презентация результатов самостоятельного исследования
	Разработка инструментария проведения исследования бизнес-процессов по реализации туристского продукта	СЗ: презентация с элементами дискуссии /презентация результатов самостоятельного исследования
3	Анализ информации и формирование отчета по результатам исследования бизнес-процессов на конкретном предприятии индустрии туризма	СЗ: презентация с элементами дискуссии /презентация результатов самостоятельной работы.

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия

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.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося (для заочной формы обучения)

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1	Изучение конспекта лекций. Подготовка к коллоквиуму по особенностям исследования бизнес-процессов в туристской индустрии.
2	Изучение конспекта лекций. Разработка и обоснование инструментария проведения исследования бизнес-процессов по формированию, продвижению и реализации туристского продукта. Подготовка презентации выполненного задания.
3	Изучение конспекта лекций. Подготовка к презентации: Результаты анализа бизнес-процессов на конкретном предприятии индустрии туризма

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

Для обучающихся заочной формы обучения разработаны методические рекомендации по выполнению контрольных работ. Методические рекомендации включают в себя все виды самостоятельной работы, предусмотренные для успешного освоения дисциплины.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Исследование бизнес-процессов в индустрии туризма» 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);
- проблемная лекция (тема № 1);
- коллоквиум (тема № 1)
- презентация с элементами дискуссии (тема №2,3).

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

В процессе лекции-дискуссии приводятся отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагает студентам коротко обсудить и проанализировать ситуацию, сформулировать выводы.

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.

Коллоквиум (теоретический опрос) - средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или модуля дисциплины, организованное в виде устного (письменного) опроса студента или в виде собеседования преподавателя и обучающихся.

Семинар-презентация с элементами дискуссии основан на представлении магистрантами результатов индивидуального самостоятельного задания. Презентация должна соответствовать следующим требованиям: цель – добиться полного понимания у всей аудитории, продолжительность выступления - 15 минут, рекомендуемое количество слайдов для презентации: 15-20, на первом слайде должна быть представлена тема презентации и ее автор, слайд – это визуальная информация, т.е. это, как правило, – иллюстративное сопровождение устного текста, график, таблица; дизайн слайдов должен быть простым и строгим.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная или дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во экз. в библ. 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
Сервис и туризм в условиях цифровизации российской экономики : [коллективная монография] / [Г.А.Карпова и др.] ; под ред. Г.А.Карповой.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 176 с.— Сведения доступны также по Интернету: opac.unicon.ru .	основная	5	ЭБ ОПАС.UNECON.RU

Гришин С.Ю. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие / С.Ю. Гришин, О.В. Крюкова, А.С. Баранов.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 148 с.— Сведения доступны также по Интернету: opac.unicon.ru .	дополнительная	50	ЭБ ОПАС.UNECON. 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.— Сведения доступны также по Интернету: opac.unicon.ru	дополнительная	19	ЭБ ОПАС.UNECON. RU

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 КиберЛеника – 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. 312 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., трибуна - 1шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

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).