

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 25.06.2023 19:15:17  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b15ca702

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС**

---

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО

Директор СЗИУ РАНХиГС  
Хлутков А.Д.

**ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

«Индустрия делового и событийного туризма»  
*(наименование образовательной программы)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.ДВ.03.02 Реинжиниринг бизнес-процессов на предприятиях  
индустрии туризма / Reengineering of business processes at enterprises of the  
tourism industry

*(код и наименование РПД)*

43.04.02 Туризм

*(код, наименование направления подготовки)*

Очная/заочная

*(формы обучения)*

Год набора – 2023

Санкт-Петербург, 2023 г.

**Автор-составитель:**

Д-р экон. наук, руководитель магистерской программы  
«Индустрия делового и событийного туризма»

Морозова М.А.

**Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:**  
доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

**РПД Б1.В.ДВ.03.02 «Реинжиниринг бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма / Reengineering of business processes at enterprises of the tourism industry»**  
одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.  
В новой редакции Протокол от «16» февраля 2023 г. №6.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	9
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	14
6. Методические материалы по освоению дисциплины.....	16
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	21
7.1. Основная литература.....	21
7.2. Дополнительная литература.....	21
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	22
7.4. Интернет-ресурсы.....	22
7.5. Иные источники.....	22
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	23

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Реинжиниринг бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма / Reengineering of business processes at enterprises of the tourism industry» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учётом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-6	Способен разрабатывать проекты по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма	ПКс-6.2	Способен обосновывать перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма.
ПКс-7	Способен разрабатывать маркетинговые концепции предприятий сферы туризма и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных средств	ПКс-7.1	Способен обосновывать маркетинговую концепцию предприятия сферы туризма с использованием современных информационно-коммуникативных технологий.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
ОТФ.Д.7. Стратегическое управление выставочной деятельностью организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок/ ТФ. Д/03.7. Представление интересов организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок в органах государственного	ПКс-6.2	<p><b>на уровне знаний:</b> бизнес-процессы организации: сущность, классификацию; основные подходы к перепроектированию бизнес-процессов в организации и их эволюцию.</p> <p><b>на уровне умений:</b> определять производственный потенциал предприятия, его возможности, структуру и перспективы развития; применить известные методы реорганизации бизнес-процессов; использовать опыт зарубежных и отечественных компаний в области реинжиниринга.</p> <p><b>на уровне навыков:</b> методикой внедрения процессного подхода в управление предприятием; методами оценки эффективности бизнес-процесса.</p>

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
управления, отраслевых союзах и ассоциациях		
<p>ОТФ.D.7. Стратегическое управление выставочной деятельностью организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок/ ТФ. D/02.7. Утверждение стратегических и годовых планов развития организации - профессионального организатора торгово-промышленных выставок, управление их реализацией</p>	ПКс-7.1	<p><b>на уровне знаний:</b> методы количественного анализа информации; сферы применения количественных методов обработки информации при принятии управленческих решений по реинжинирингу бизнес-процессов.</p> <p><b>на уровне умений:</b> использовать информацию, полученную в результате маркетинговых исследований; анализировать финансовую отчетность и составлять финансовый прогноз развития организации; строить модели бизнес-процессов.</p> <p><b>на уровне навыков:</b> навыками обработки и анализа информации, необходимой для принятия управленческих решений по реинжинирингу бизнес-процессов; навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования; оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме; навыками анализа эффективности применяемых прикладных программ, работы с прикладными программными средствами; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристической индустрии.</p>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академ. часов / 81 астр. часов.

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах) Очная/заочная
<b>Общая трудоемкость</b>	108/108
<b>Контактная работа</b>	48/12
Лекции	16/4
Практические занятия	32/8
Лабораторные занятия	-/-
<b>Самостоятельная работа</b>	60/88
Контроль	-/4
Формы текущего контроля	К – коллоквиум, Д – доклад, Дис – дискуссия, ТЗ – типовые задачи, УО – устный опрос, КР – контрольная работа, ПЗ

	– практические занятия
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>

### Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Реинжиниринг бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма / Reengineering of business processes at enterprises of the tourism industry» относится к дисциплинам по выбору вариативной части профессионального цикла учебного плана направления 43.04.02 «Туризм» профиль «Индустрия делового и событийного туризма».

Целями освоения дисциплины «Реинжиниринг бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма / Reengineering of business processes at enterprises of the tourism industry» являются:

1. Формирование у будущего магистра представлений о сущности, принципах и методах реинжиниринга бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма, о технологиях выявления, описания, моделирования бизнес-процессов в индустрии туризма, способах оценки эффективности реинжиниринговых мероприятий.

2. Развитие у обучающихся навыков проектирования работ по реинжинирингу организаций, моделирования бизнес-процессов в индустрии туризма.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра: для студентов очной формы обучения – на 3 семестре 2 курса. Для студентов заочной формы обучения изучение дисциплины осуществляется в течение 2 курса.

## 3. Содержание и структура дисциплины

### 3.1. Структура дисциплины

#### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ		

								<b>аттестации</b>
Topic 1	Basic Concepts for Business Process Improvement	<b>9</b>	2		2		5	ПЗ, Д, Дис
Topic 2	Business process reengineering (BPR)	<b>9</b>	2		2		5	ПЗ, УО
Topic 3	BPM principles	<b>9</b>	2		2		5	ПЗ, К
Topic 4	Business Process Reengineering Object	<b>10</b>	1		4		5	ПЗ, КР
Topic 5	Business process reengineering technology	<b>12</b>	1		6		5	ПЗ, ТЗ
Topic 6	BPR Methodology	<b>9</b>	2		2		5	ПЗ, УО
Topic 7	Create a process map	<b>12</b>	1		6		5	ПЗ, ТЗ
Topic 8	Functional modeling of business processes	<b>8</b>	1		2		5	ПЗ, ТЗ
Topic 9	Cost Analysis of Functions	<b>8</b>	1		2		5	ПЗ, ТЗ
Topic 10	Object-oriented business process modeling	<b>8</b>	1		2		5	ПЗ, ТЗ
Topic 11	Simulation modeling of business processes based on the use of PPP	<b>8</b>	1		2		5	ПЗ, УО
Topic 12	Information technology in RBP	<b>10</b>	1		4		5	ПЗ, К
Промежуточная аттестация								<b>Зачёт</b>
<b>Всего (акад/астр):</b>		<b>108/81</b>	<b>16/12</b>		<b>32/24</b>		<b>60/45</b>	

Примечание: \* К – коллоквиум, Д – доклад, Дис – дискуссия, ТЗ – типовые задачи, УО – устный опрос, КР – контрольная работа, ПЗ – практические занятия

#### **Заочная форма обучения**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Topic 1	Basic Concepts for Business Process Improvement	<b>9</b>			1		8	ПЗ, Д, Дис
Topic 2	Business process reengineering (BPR)	<b>9</b>	-		1		8	ПЗ, УО
Topic 3	BPM principles	<b>9</b>	1				8	ПЗ, К
Topic 4	Business Process Reengineering Object	<b>9</b>	1				8	ПЗ, КР
Topic 5	Business process reengineering technology	<b>9</b>	1				8	ПЗ, ТЗ
Topic 6	BPR Methodology	<b>9</b>	-		1		8	ПЗ, УО
Topic 7	Create a process map	<b>9</b>	-		1		8	ПЗ, ТЗ
Topic 8	Functional modeling of business processes	<b>9</b>	-		1		8	ПЗ, ТЗ

Topic 9	Cost Analysis of Functions	9	-		1		8	ПЗ, ТЗ
Topic 10	Object-oriented business process modeling	9	-		1		8	ПЗ, ТЗ
Topic 11	Simulation modeling of business processes based on the use of PPP	9	1		-		8	ПЗ, УО
Topic 12	Information technology in RBP	9	-		1		8	ПЗ, К
Промежуточная аттестация		4						Зачёт
<b>Всего (акад/астр):</b>		<b>108</b>	<b>4</b>		<b>8</b>		<b>92</b>	

### 3.2. Содержание дисциплины

#### Topic 1. Basic concepts of business process improvement

Quality principles of E. Deming. Fourteen points of E. Deming. The cycle of E. Deming. Development of views on improving business processes. Japanese business process improvement paradigm. Fast Decision Analysis (FAST) technique. Process benchmarking. Process redesign (concentrated improvement). Process reengineering. Modern approaches to improving business processes. ISO-9000:2000 quality standards.

#### Topic 2. Business Process Reengineering (BPR)

Economic prerequisites for the emergence of BPR. Ways to implement BPR. The main problems of the functional approach in management. Process approach in management. The essence, goals and objectives of BPR. Examples of practical implementation of BPR. Perspective directions of BPR in the tourism industry.

#### Topic 3. Principles of the BPR

Basic principles and their application. Process improvement methods. Analysis by the method of five questions. Added value analysis. Eliminate bureaucracy. Cycle time analysis.

#### Topic 4. Object of business process reengineering

Business process: basic concepts, essence. Classification of business processes in the organization. Rules for the allocation of processes in the organization. The specifics of business processes in the tourism industry (on the example of a hotel, camp site, tour operator, travel agent).

#### Topic 5. Technology of business process reengineering

Organization of work on reengineering of business processes. The main stages of the BPR: initiation of work on the BPR, reverse reengineering, direct reengineering, project development, implementation. Methods and tools for business process reengineering.

#### Topic 6. BPO methodology

BPR methodology. Business modeling and CASE-technologies. Construction principles, structure and technology of using CASE tools for business process analysis.

#### Topic 7. Creating a process map

Structural analysis of processes. Diagram of the external environment of the process. Graphs of information flows. Allocation of levels of information flows. Recommendations for using SPA. Algorithm schemes. Problems of using SPA.

#### Topic 8. Functional modeling of business processes



The essence of the methodology of functional modeling of business processes (SADT - methodologies). General characteristics of PPP Design/IDEF. Features of building a functional model using PPP Design / IDEF.

#### **Topic 9. Cost analysis of functions**

Functional cost analysis of business processes: essence, principles, tools. Methodology for calculating the cost of the process. Calculation of the cost of the workplace of the process executor. Development of a responsibility matrix for the process, taking into account the number of business role performers and the degree of their participation in the process. Report with the results of the functional cost analysis of the process.

#### **Topic 10. Object-oriented modeling of business processes**

RBP methodology. Business modeling and CASE-technologies. Construction principles, structure and technology of using CASE tools for business process analysis.

#### **Topic 11. Simulation of business processes based on the use of PPP**

The essence of methods of simulation modeling of business processes. General characteristics of the ReThink simulation PPP. Functionality of ReThink. Determination of the basic components of the ReThink PPP. Features of designing a simulation model. Specifying the input parameters of the simulation. Output of simulation results.

#### **Topic 12. Information technologies in BPR**

The role of information technology in business reengineering. Old and new rules of work. Enterprise management software products. Features of modern information technologies. Changes in business processes, management systems, interorganizational relations through information technology.

### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

**4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 «Реинжиниринг бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма / Reengineering of business processes at enterprises of the tourism industry» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

При проведении занятий лекционного типа: лекционный метод (лекция-беседа), устный опрос.

при проведении занятий семинарского типа: решение практических задач, доклад, дискуссия, устный опрос, контрольная работа, комплект типовых задач, коллоквиум.

при контроле результатов самостоятельной работы студентов: самостоятельное изучение литературы; домашние задания, которые включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

*В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.*

#### **4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся Типовые оценочные материалы по теме №1-12**

##### **Примерные практические занятия**

*Выполните задания (решите предложенные задачи). Обратите внимание на пояснения и указания к выполнению работы (если они имеются). Запишите ответ в соответствии с установленной формой.*

Number of topic	Topics of Practical studies
-----------------	-----------------------------

Topic 1	1. Development of views on improving business processes 2. Japanese business process improvement paradigm. 3. Modern approaches to improving business processes.
Topic 2	1. Experience of companies that have undergone business process reengineering (Taco Bell, Hallmark, IBM Credit, Ford Motor, Capital Holding). 2. Application of business process reengineering in Russian conditions. 3. Features of the use of BPR in the tourism industry. 4. Prospects for the implementation of BPR in the tourism industry.
Topic 3	Consideration of practical examples of the implementation of the BPO principles
Topic 4	1. Rules for the allocation of business processes in the organization. 2. Principles of dividing business processes into main, auxiliary, managerial.
Topic 5	Consideration of the technology of conducting BPR on the example of a specific organization
Topic 6	1. Basic approaches to displaying a business process model. 2. Business modeling and CASE-technologies. 3. Problems of using CASE tools for business process analysis.
Topic 7	1. Consideration of examples of building a process map. 2. Building a process map (learning tasks).
Topic 8	1. Functional approach in modeling business processes. 2. Consideration of examples of building functional models of processes.
Topic 9	Principles of cost analysis of functions on the example of a specific organization
Topic 10	1. Object-oriented approach in modeling business processes. 2. Consideration of examples of building object-oriented process models
Topic 11	1. The essence of the methods of simulation modeling of business processes. 2. Features of designing a simulation model.
Topic 12	1. The role of information technology in business reengineering. 2. Enterprise management software products. 3. E-commerce and internet marketing

### **Типовые оценочные материалы по теме №1**

#### **Тематика докладов и дискуссий по результатам практических занятий**

*Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование.*

1. Quality principles of E. Dumping.
2. Development of views on improving business processes.
3. Japanese business process improvement paradigm.
4. Modern approaches to improving business processes.
5. ISO-9000:2000 quality standards

### **Типовые оценочные материалы по теме №2**

#### **Вопросы по разделу дисциплины для устного опроса**

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

1. Economic prerequisites for the emergence of BPR.
2. Advantages and disadvantages of the functional approach to management.
3. Advantages and disadvantages of the process approach in management.
4. Essence, goals and objectives of BPR.
5. Experience of companies that have undergone business process reengineering (Taco Bell, Hallmark, IBM Credit, Ford Motor, Capital Holding).
6. Application of business process reengineering in Russian conditions.
7. Possibility of implementation of RBP in the tourism industry.

### **Типовые оценочные материалы по теме №3**

#### **Перечень вопросов к коллоквиуму**

*Полемизировать, анализировать, проводить и находить различия в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений.*

1. The essence of the principle of "vertical compression of the process". Expected results of implementation. Give an example.
2. The essence of the principle of "horizontal compression of the process". Expected results of implementation. Give an example.
3. The essence of the principle of "parallelization of the process." Expected results of implementation. Give an example.
4. The essence of the principle "authorized manager - a single point of contact with the client." Expected results of implementation. Give an example.
5. The essence of the principle of "centralized-decentralized approach". Expected results of implementation. Give an example.

### **Типовые оценочные материалы по теме №4**

#### **Задание контрольной работы**

*Соберите информацию по предложенной теме, сделайте обзор.*

Highlight the main, auxiliary and management processes of the first level in organizations of various industries, including the tourism industry (hotel, hostel, tour operator, travel agent). The total number of processes is 15-20.

### **Типовые оценочные материалы по теме №5**

#### **Выполнение комплексного ситуационного задания на примере предприятий туристической индустрии (гостиница, турбаза, туроператор, турагент).**

*Проанализируйте информацию, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме, сформулируйте ответы на вопросы.*

Typical complex task:

Describe the stages of the BPR on the example of a specific organization according to the following scheme:

1. Identification of the problem area:
  - Description of the company: mission and goals, services provided, partners.
  - Key success factors (quality, price, costs, customer focus, timing,

availability, service level, etc. - only 7-8 factors).

- Select 10-15 integrated business processes of the organization with their division into main, auxiliary and managerial.
  - Rank business processes in order of importance: evaluation by key factors success on a 10-point scale, the calculation of an integrated assessment, the establishment of a priority for the RBP (in the form of a table).
  - Description of possible scenarios for the development of the organization: the emergence of new technologies, resources, changing the behavior of customers, partners, competitors.
2. Reverse engineering - a description of the priority business process for RBP "as is".
  3. Direct engineering - to formulate proposals for the reengineering of the researched process ("as it should be").
  4. Conclusions:
    - What process improvements improved business performance and by how much? (in as a whole and for individual operations).
    - Perspective directions for the development of the BPR project in the organization under study. Which may be the ideal business process model.

#### **Типовые оценочные материалы по теме №6**

##### **Вопросы для подготовки к устному опросу:**

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

1. Basic approaches to displaying a business process model.
2. Business modeling and CASE-technologies.
3. Problems of using CASE tools for business process analysis.
4. Methodology ARIS, BPWin, IDEF.
5. Russian software developments for BP modeling: business modeling systems Business Studio, developed by BITEK.

#### **Типовые оценочные материалы по теме №7**

##### **Типовые задачи**

*Выполните задания (решите предложенные задачи). Обратите внимание на пояснения и указания к выполнению работы (если они имеются). Запишите ответ в соответствии с установленной формой.*

1. Build a diagram of the external environment of the process (according to options).
2. Construct graphs of information flows of various levels (BP by options).
3. Build schemes of business process algorithms (BP by options).

#### **Типовые оценочные материалы по теме №8**

##### **Типовые задачи**

*Выполните задания (решите предложенные задачи). Обратите внимание на пояснения и указания к выполнению работы (если они имеются). Запишите ответ в соответствии с установленной формой.*

1. Build a functional business process model (BP by options).
2. Build functional models of business processes within the framework of reverse and direct BPR (by options).

### **Типовые оценочные материалы по теме №9**

#### **Типовые задачи**

*Выполните задания (решите предложенные задачи). Обратите внимание на пояснения и указания к выполнению работы (если они имеются). Запишите ответ в соответствии с установленной формой.*

Carry out a cost analysis of functions on the example of a specific process.

To make a report.

### **Типовые оценочные материалы по теме №10**

#### **Типовые задачи**

*Выполните задания (решите предложенные задачи). Обратите внимание на пояснения и указания к выполнению работы (если они имеются). Запишите ответ в соответствии с установленной формой.*

1. Build an object model of a business process (BP by options).
2. Build an object model of the BP within the framework of the reverse and direct BPR (by options).
3. Build a transaction sequence diagram (TSD).
4. Build an object structure diagram (OSD).
5. Build an object interaction diagram (OID).

### **Типовые оценочные материалы по теме №11**

#### **Вопросы по разделу дисциплины для устного опроса**

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере).*

1. The essence of the methods of simulation modeling of business processes.
2. General characteristics of the ReThink simulation PPP.
3. Functionality of ReThink.
4. Features of designing a simulation model.

### **Типовые оценочные материалы по теме №12**

#### **Перечень вопросов к коллоквиуму**

*Полемизировать, анализировать, проводить и находить различия в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений.*

1. The role of information technology in business reengineering.
2. Enterprise management software products.
3. The influence of information technology on the organizational structure of the enterprise.
4. Influence of information technologies on the organization of business processes.
5. Influence of information technologies on the organization of management.
6. Influence of information technologies on interorganizational interaction.

7. E-commerce and internet marketing.

8. Examples of application of information technologies in business process reengineering.

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

**5.1. Зачёт проводится с применением следующих методов (средств):** в рамках сдачи зачёта предусматривается устные ответы студентом по билету.

*В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.*

### 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-6.2 Способен обосновывать перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма.	Понимает и обосновывает перед собственниками бизнеса виды работ по разработке и реализации проектов по внедрению организационно-управленческих инноваций на предприятиях сферы туризма.	Сформировано умение обеспечивать разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы туризма. Приводит примеры. Делает обоснованные выводы. Успешное и систематическое применение навыков применения специализированных программных продуктов и баз данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы туризма. Приводит примеры.
ПКс-7.1 Способен обосновывать маркетинговую концепцию предприятия сферы туризма с использованием современных информационно-коммуникативных технологий.	Обосновывает маркетинговую концепцию предприятия сферы туризма с использованием современных информационно-коммуникативных технологий.	Четко и правильно дает определения, полно раскрывает содержание понятий, верно использует терминологию, при этом ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания. Выполняет все операции, последовательность их выполнения достаточно хорошо продумана, действие в целом осознано. Владеет всеми необходимыми навыками и/или имеет опыт.

### Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

#### Перечень вопросов к зачёту

*Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):*

1. Roots of business process reengineering (BPR).
2. Economic prerequisites for the emergence of BPR.
3. Process approach in management: essence, advantages and disadvantages.
4. Essence, goals and objectives of BPR.
5. Keywords BPR.
6. Basic principles of BPR.

7. In what situations reengineering is suitable.
8. Business process: concept and distinctive characteristics.
9. Classification of business processes of the organization.
10. Basic rules for the allocation of processes in the organization.
11. Diamond model of the organization management system.
12. Change in work units as a result of BPR.
13. Changes in the nature of work and the role of people as a result of BPO.
14. Changes in the methods of preparation for the performance of work as a result of the RBP.
15. Criteria for evaluating the results of work and promotion in an organization that has passed the RBP.
16. Changes in the values of employees in an organization that has undergone BPR.
17. Changes in the work of managers as a result of the BPR.
18. Participants of the business process reengineering project.
19. General characteristics of the stages of business process reengineering.
20. The content of the stage "Identification of business processes".
21. Content, methods and tools of the stage "Reverse engineering".
22. The content of the stage "Direct reengineering".
23. The content of the stage "Development of the project for the BPR".
24. Methodology for modeling business processes.
25. Basic approaches to displaying the business process model.
26. Business process modeling software products (BPwin, ARIS, Business Studio).
27. Main criteria for selecting processes for reengineering.
28. Structural analysis of business processes, types of process maps.
29. The role of information technology in business process reengineering (old and new rules).
30. Characteristic features of modern information technologies.
31. The influence of information technology on the organizational structure of the enterprise.
32. The influence of information technology on the organization of business processes.
33. The influence of information technology on the organization of management.
34. The influence of information technology on interorganizational interaction.
35. Enterprise management software products.
36. Examples of practical implementation of business process reengineering abroad.
37. Application of business process reengineering in Russian conditions.
38. How to achieve success in business process reengineering.

### **Шкала оценивания**

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также

Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

**Оценка «зачтено»** - студент показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует категориальным аппаратом. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично, материал излагается грамотно.

**Оценка «не зачтено»** - студент показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них.

### **6. Методические материалы по освоению дисциплины**

Студент допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Зачеты организуются в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность зачета для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Зачет не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Зачет проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 30-40 минут. При явке на зачет обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

Обучение по дисциплине Б1.В.ДВ.03.02 «Реинжиниринг бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма / Reengineering of business processes at enterprises of the tourism industry» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов, включая подготовку к зачёту. Практические занятия дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 «Реинжиниринг бизнес-процессов на предприятиях индустрии туризма / Reengineering of business processes at enterprises of the tourism industry» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

#### ***Подготовка к лекции***

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

#### ***Подготовка к лекции заключается в следующем:***

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
  - узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;



постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

***Подготовка к практическим занятиям:***

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

***Подготовка к опросу*** представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) для проведения опроса;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Выбранная студентом тема (проблема) должна быть актуальна на современном этапе развития, должен быть представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, временной регламент обсуждения, даны возможные варианты ответов, использованы примеры из науки и практики.

### **Методические рекомендации по устному вопросу**

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определённую тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Практические задания являются необходимым звеном для оценки умений и навыков обучающихся. Основные критерии оценки практического задания (кейса): качество предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанной в практическом задании (кейсе), качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описаном в практическом задании (кейсе).

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся

рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

### **Методические указания по организации самостоятельной работы**

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающихся во всех формах учебных занятий, определенных для данной дисциплины.

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. Рекомендации по научной литературе, информационным источникам и учебно-методическому обеспечению самостоятельной работы содержатся в разделах 6 и 7 данной РПД.

### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Абдикеев, Н.М. Реинжиниринг бизнес-процессов: полный курс МВА [Текст]: учебник / Н.М. Абдикеев [и др.]; под ред. Н.М. Абдикеева, Т.П. Данько. – Москва: Изд-во Эксмо, 2005. – 592 с.
2. Абдикеев, Н.М. Управление знаниями корпорации и реинжиниринг бизнеса [Электронный ресурс]: учебник / Н.М. Абдикеев, А.Д. Киселев; Под науч. ред. Н.М. Абдикеева - Электрон. текстовые дан. - Москва: ИНФРА-М, 2013 – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=373331>
3. Елиферов, В.Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление: учебное пособие [Текст] / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. – Москва: Инфра-М, 2010. – 319с.
4. Забулонов А.Б. Реинжиниринг: практические подходы к реорганизации / А.Б. Забулонов // Менеджмент в России и за рубежом. – 2002. – №1.
5. Исаев, Р.А. Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг. В 2-х т. Т. 1. Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг [Электронный ресурс] / Р.А. Исаев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Электрон. текстовые дан. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=368394>
6. Корпоративные информационные системы управления [Электронный ресурс]: учебник / под науч. ред. Н.М. Абдикеева, О.В. Китовой. - Электрон. текстовые дан. - Москва: ИНФРАМ, 2011. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=200718>
7. Ойхман Е.Г. Реинжиниринг бизнеса: Реинжиниринг организаций и информационные технологии [Текст] / Е.Г. Ойхман, Э.М. Попов. – М.: Финансы и статистика, 1997.

8. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс]: учеб. пособие / под ред. А. О. Блинова. – Электрон. текстовые дан. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=390894#none>
9. Тельнов, Ю.Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов. Компонентная модель [Текст] / Ю.Ф. Тельнов.- 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 320 с.
10. Хаммер М. Реинжиниринг корпорации: манифест революции в бизнесе [Текст] / М. Хаммер, Д. Чампи. – СПб.: Изд. С.-Петербур. Универс., 1997.
11. Электронный маркетинг [Текст]: учебник/ под. ред. Т.П. Данько, Н.Б. Завьяловой, О.В. Сагиновой. – М.: Инфра-М, 2003.

### **Методические рекомендации по практическим заданиям**

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.

### **Методические рекомендации по подготовке доклада**

Доклад – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад должен быть представлен в письменной форме преподавателю и изложен устно во время занятия. Структура доклада включает:

#### **1. Введение:**

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле и вводятся основные термины доклада, а также тематические разделы содержания доклада;
- намечаются методы решения представленной в докладе проблемы и предполагаемые результаты.

#### **2. Основное содержание доклада:**

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

#### **3. Заключение:**

- приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций. Текст доклада должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления: не более десяти минут.

### **Рекомендации по подготовке к круглому столу/дискуссии**

Подготовка к круглому столу представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) круглого стола;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);

- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

### **Методические рекомендации по коллоквиуму**

Коллоквиум состоит из докладов студентов по результатам проектной работы.

Студенты готовятся к коллоквиуму в мини-группах по 3-4 человека, оформляют презентации, выступают с докладами на семинарском занятии. Формулировка темы и выбор объектов выступления согласуется с преподавателем.

Составляющие оценки докладов:

- глубина проведенного анализа – 25%
- правильность сделанных выводов – 25%
- информативность и понятность презентаций-отчетов – каждая по 20%
- качество ответов на вопросы при презентации – 15%
- активность участия в обсуждении презентаций коллег – 15%.

### **Методические рекомендации по контрольной работе**

Контрольная работа выполняется с целью закрепления знаний, полученных студентом в ходе лекционных и семинарских занятий и приобретения навыков самостоятельного понимания и применения нормативно-правовых актов и специальной литературой. Написание контрольной работы призвано оперативно установить степень усвоения студентами учебного материала дисциплины и формирования соответствующих компетенций. Контрольная работа может включать знакомство с основной, дополнительной и нормативной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в теме и (или) составление аннотаций к прочитанным литературным источникам, решение конкретных правовых вопросов, задач и юридических казусов. Содержание подготовленного студентом ответа на поставленные вопросы контрольной работы должно показать знание студентом теории вопроса и практического ее разрешения.

Контрольная работа выполняется студентом, в срок установленный преподавателем в письменном (печатном или рукописном) виде.

Перед написанием работы необходимо внимательно ознакомиться с содержанием вопросов (или задачи) по лекции, учебнику, изучить действующее законодательство и рекомендуемую литературу, действующее конституционное законодательство и в необходимых случаях -судебную и правоприменительную практику. Ответы на контрольные вопросы должны быть полными, обстоятельно изложены и в целом раскрывающими содержание вопроса. Используя нормативный материал, нужно давать точные и конкретные ссылки на соответствующие нормативные акты: указать их название, кем и когда они приняты, где опубликованы. При этом очень важно обращаться непосредственно к самим актам, точно излагать содержание, а не воспроизводить их положения на основании учебной литературы или популярной литературы.

## 7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

### 7.1. Основная литература

1. Астапчук, В. А. Корпоративные информационные системы: требования при проектировании : учебное пособие для вузов / В. А. Астапчук, П. В. Терещенко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 113 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08546-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453261>
2. Балашов, А. П. Теоретические основы реструктуризации организации : учеб. пособие / А.П. Балашов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 254 с. - ISBN 978-5-16-104666-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1035792>
3. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452006>
4. Организационное проектирование: реорганизация, реинжиниринг, гармонизация : учеб. пособие / С.А. Лочан, Л.М. Альбитер, Ф.З. Семенова, Д.С. Петросян ; под ред. Д.С. Петросяна. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 196 с. — (Высшее образование: Магистратура). — [www.dx.doi.org/10.12737/19670](http://www.dx.doi.org/10.12737/19670). - ISBN 978-5-16-104360-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/969592>

### 7.2. Дополнительная литература

1. Контроллинг: теория и практика : учебник и практикум для вузов / С. В. Осипов [и др.] ; под общей редакцией С. В. Осипова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08402-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450363>
2. Моргунов, А. Ф. Информационные технологии в менеджменте : учебник для вузов / А. Ф. Моргунов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 310 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12799-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448330>
3. Силич, В. А. Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие / В. А. Силич, М. П. Силич. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2007. — 200 с. — ISBN 5-86889-330-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/13899.html>
4. Сорокин, А. А. Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие / А. А. Сорокин, А. Ю. Орлова. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. — 212 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/63003.html>
5. Тельнов, Ю. Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие / Ю. Ф. Тельнов. — Москва : Евразийский открытый институт, Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2004. — 77 с. — ISBN 5-7764-

0333-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10812.html>

6. Хаммер, Майкл Мартин. Быстрее, лучше, дешевле [Электронный ресурс] : Девять методов реинжиниринга бизнес-процессов / Майкл Хаммер, Лиза Хершман ; [пер. с англ. М. Иутина]. - Электрон. дан. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 352 с. : ил. - (Библиотека Коммерсантъ) . - Загл. с экрана. - ISBN 978-5-9614-4679-1.

### **7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

Не предусмотрено.

### **7.4. Интернет-ресурсы**

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

#### ***Русскоязычные ресурсы***

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

#### ***Англоязычные ресурсы***

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

### **7.5. Иные источники**

1. Система бизнес-моделирования Business Studio: официальный сайт группы компаний «Современные технологии управления». – Электрон. дан. - Режим доступа: <http://www.businessstudio.ru> , свободный. – Загл. с экрана.
2. Бизнес-инжиниринговые технологии. Управленческое консультирование и обучение: официальный сайт российской консалтинговой компании БИТЕК. – Электрон. дан. - Режим доступа: <http://www.betec.ru> , свободный. – Загл. с экрана.

## 8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные классы для проведения лекций и практических занятий
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

### *Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов:*

Пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (справочные системы, н-р, Консультант или Гарант, поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Допускается применение системы дистанционного обучения с использованием платформ TEAMS, Zoom, Skype for Business, СДО Moodle

### **Информационные справочные системы:**

1. Правовая система «Гарант-Интернет» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garweb.ru>.
2. Правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://http://www.consultant.ru/>