

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 03.06.2026 18:20:34
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДЭ.02.02 «Исследование бизнес-процессов в индустрии делового и событийного туризма / Research of business processes in the industry of business and event tourism»

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.04.02 «Туризм»

(код, наименование направления подготовки/специальности)

«Индустрия делового и событийного туризма»

(наименование образовательной программы)

Очная и заочная формы обучения

(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург

Автор–составитель РПД:

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

Заведующий кафедрой:

Морозова Марина Александровна, д-р экон. наук, заведующий кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДЭ.02.02 «Исследование бизнес-процессов в индустрии делового и событийного туризма / Research of business processes in the industry of business and event tourism» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол № 13 от 06.04.2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина Б1.В.ДЭ.02.02 «Исследование бизнес-процессов в индустрии делового и событийного туризма / Research of business processes in the industry of business and event tourism» обеспечивает формирование у обучающихся следующих компетенций (с учётом этапа их формирования):

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат (знает, умеет, владеет)
ФГОС ВО магистратуры по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» от 15 июня 2017 г. № 556	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1	Анализирует проблемную ситуацию и осуществляет её декомпозицию на отдельные задачи	<p>Знает: основные методы системного анализа и декомпозиции проблемных ситуаций; подходы к выявлению и структурированию проблем в профессиональной деятельности в сфере туризма.</p> <p>Умеет: анализировать проблемные ситуации, выделять их ключевые элементы и осуществлять декомпозицию на отдельные взаимосвязанные задачи; применять инструменты системного анализа для оценки сложных ситуаций.</p> <p>Владеет: навыками системного анализа проблемных ситуаций в профессиональной деятельности; приёмами структурирования задач для их последующего решения.</p>
33.019 Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок; Е/03.7 Представление интересов организации – профессионального организатора торгово-промышленных выставок в органах государственного управления, отраслевых союзах и ассоциациях	ПКс-5	Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и плана реализации стратегии развития предприятий сферы туризма	ПКс-5.2	Проводит оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма	<p>Знает: Знает особенности деятельности отраслевых ассоциаций, союзов, органов государственной власти.</p> <p>Умеет: применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом особенностей профессиональных и отраслевых ассоциаций и союзов, организаций, рабочих групп и комитетов при органах государственного управления.</p>

Соответствие планируемых результатов обучения по дисциплине планируемым результатам освоения образовательной программы установлено в соответствии с Приложением 1 к образовательной программе.

2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объём дисциплины

Общий объём дисциплины составляет 2 зачётные единицы, 72 академических часов.

Очная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 26 ак. часов (лекции — 8 ак. ч., практические занятия — 14 ак. ч., консультации — 0 ак. ч., контактная работа на аттестацию — 4 ак. ч.); самостоятельная работа — 46 ак. часов. Промежуточная аттестация — зачёт.

Заочная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 8 ак. часов (лекции — 4 ак. ч., практические занятия — 4 ак. ч., консультации — 0 ак. ч.); контроль — 4 ак. ч.; самостоятельная работа — 60 ак. часов. Промежуточная аттестация — зачёт.

Дисциплина Б1.В.ДЭ.02.02 «Исследование бизнес-процессов в индустрии делового и событийного туризма / Research of business processes in the industry of business and event tourism» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм», программа магистратуры «Индустрия делового и событийного туризма». Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре по очной и заочной форме обучения.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Доступ к системе ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету предоставляется обучающемуся в деканате.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Структурные таблицы по очной и заочной формам обучения приведены ниже.

Очная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа				
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ	ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт роль	СРкр	СРэк		СР
1	Тема 1. Основные виды бизнес-процессов туристской организации	18	2			4								12	ГЗ (КТ-1)
2	Тема 2. Особенности бизнес-процессов на предприятиях туристической отрасли	18	2			4								12	ГЗ (КТ-1)
3	Тема 3. Оценка эффективности бизнес-процессов	16	2			3								11	Д (КТ-2)
4	Тема 4. Управление бизнес-процессами туристских организаций	16	2			3								11	Д (КТ-2)
	Промежуточная аттестация — зачёт	4								4					зачёт
	ИТОГО:	72	8			14				4				46	зачёт

Заочная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа				
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ	ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт роль	СРкр	СРэк		СР
1	Тема 1. Основные виды бизнес-процессов туристской организации	17	1			1								15	ГЗ (КТ-1)
2	Тема 2. Особенности бизнес-процессов на предприятиях туристической отрасли	17	1			1								15	ГЗ (КТ-1)
3	Тема 3. Оценка эффективности бизнес-процессов	17	1			1								15	Д (КТ-2)
4	Тема 4. Управление бизнес-процессами туристских организаций	17	1			1								15	Д (КТ-2)
	Промежуточная аттестация — зачёт	4									4				зачёт
	ИТОГО:	72	4			4					4			60	зачёт

Используемые сокращения:

Л – лекции; ВЛ – видеолекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия; ИК – индивидуальные консультации; КСР – контроль самостоятельной работы; КЭ – консультации перед экзаменом; Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий; Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения; СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы / курсового проекта; СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену; СР – самостоятельная работа в семестре; УО – устный опрос; ГЗ – групповое задание; Д – доклад; КТ – контрольная точка.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Основные виды бизнес-процессов туристской организации - *УК-1.1; ПКс-5.2*

Понятие и сущность бизнес-процессов. Основные, вспомогательные и бизнес-процессы управления туристской организацией. Технология и последовательность реализации бизнес-процессов туристической организацией.

Тема 2. Особенности бизнес-процессов на предприятиях туристической отрасли - *УК-1.1; ПКс-5.2*

Нестабильность в развитии туристического бизнеса. Виды туристских организаций и их место в структуре туристической отрасли. Особенности управления туристическим бизнесом. Факторы, влияющие на формирование и развитие бизнес-процессов туристской организации. Участники бизнес-процессов туристической организации. Материально-техническая база бизнес-процессов туристической организации. Внедрение и использование CRM-системы в управлении туристическим предприятием.

Тема 3. Оценка эффективности бизнес-процессов - *УК-1.1; ПКс-5.2*

Понятие эффективности предпринимательской деятельности и результата бизнес-процесса. Критерии оценки эффективности бизнес-процесса. Показатели производительности и эффективности бизнес-процессов. Ключевые показатели эффективности KPI (Key Performance Indicators), разработка системы КПЭ туристической организации. Процессный подход в оценке эффективности бизнес-процессов туристической организации. Использование подхода сбалансированной системы показателей Нортон-Каплана при оценке эффективности бизнес-процессов. Модель делового совершенства EFQM.

Тема 4. Управление бизнес-процессами туристских организаций - *УК-1.1; ПКс-5.2*

Этапы управления бизнес-процессами туристических организаций
Процессуальные и функциональные подходы к управлению бизнес-процессами. Модель BPMN. Экономико-математическое моделирование бизнес-процессов в туристической организации. Имитационные-оптимизационные модели бизнес-процессов туристской организации. Методы и методологии моделирования бизнес-процессов: SADT Methodology Functional Modeling Method (IDEF0); метод моделирования рабочих процессов методологии SADT (IDEF3); Диаграмма Хейна-Сарсона (схема потоков данных); методы методологии ARIS (EPC ERM, UML). Характеристики программных продуктов, используемых при подготовке и анализе бизнес-процессов туристической организации. Цель и функции программ «Проект Эксперт» и «САМО-Тур». Состав данных для расчета бизнес-плана в Project Expert. Подготовка данных для расчета бизнес-плана в Project Expert. Характеристики отчетов экспертов проекта. Анализ бизнес-проектов с помощью Project Expert и САМО-Тур. Разница между технико-экономическим обоснованием и бизнес-планом. Оценка технико-экономической целесообразности внедрения бизнес-процессов. Основные задачи технико-экономического обоснования бизнес-процессов. Участники процесса подготовки ТЭО. Структура технико-экономического обоснования. Этапы технико-экономического обоснования. Особенности технико-экономического обоснования гостиничного предприятия. Основные показатели технико-экономического обоснования туристского предприятия. Дополнительно рассматриваются вопросы: Программное обеспечение в управлении бизнес-процессами туристической организации; Техничко-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.ДЭ.02.02 «Исследование бизнес-процессов в индустрии делового и событийного туризма / Research of business processes in the industry of business and event tourism» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочей программе дисциплины размещены типовые проверочные задания закрытого, комбинированного и открытого типов. Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями

<p>вариантов предложенных</p>		<p>вариант-ты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>другого)</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>

<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.2. Продумать логику и полноту ответа.3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Отсутствие фактических ошибок.2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).4. Логическая последовательность излагаемого материала.
---	---	---	--

4.4. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением балльно-рейтинговой системы (БРС)

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	Шкала ECTS
95–100	отлично	зачтено	A
85–94	отлично	зачтено	B
75–84	хорошо	зачтено	C
65–74	хорошо	зачтено	D
55–64	удовлетворительно	зачтено	E
0–54	неудовлетворительно	не зачтено	F

Соотношение баллов: текущий контроль успеваемости — 60 баллов; промежуточная аттестация — 40 баллов; итого — 100 баллов.

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся: групповое задание (ГЗ), доклад (Д).

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Основные виды бизнес-процессов туристской организации

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме «Основные виды бизнес-процессов туристской организации», разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Тема 2. Особенности бизнес-процессов на предприятиях туристической отрасли

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме «Особенности бизнес-процессов на предприятиях туристической отрасли», разрабатывает

и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Тема 3. Оценка эффективности бизнес-процессов

Темы для подготовки докладов по теме «Оценка эффективности бизнес-процессов»: 1) актуальные проблемы и тенденции; 2) отечественный и зарубежный опыт; 3) практические инструменты и методы; 4) применение в деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

Тема 4. Управление бизнес-процессами туристских организаций

Темы для подготовки докладов по теме «Управление бизнес-процессами туристских организаций»: 1) актуальные проблемы и тенденции; 2) отечественный и зарубежный опыт; 3) практические инструменты и методы; 4) применение в деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

5.3. Контрольные точки и весовые коэффициенты

Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 2 (две) контрольные точки. Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ — 100. Результат КТ = баллы за работу × коэффициент веса КТ.

КТ	Темы / форма контроля	Макс. баллов	Коэффициент веса	Результат КТ
КТ-1	Темы 1–2. Групповое задание	100	0,30	30
КТ-2	Темы 3–4. Доклад	100	0,30	30
Итого	—	—	0,60	60

5.4. Критерии оценивания группового задания

Критерий оценивания	Баллы
Полнота и корректность анализа, обоснованность решения	0–40
Практическая применимость результата	0–35
Качество презентации и защиты	0–25

5.5. Критерии оценивания доклада

Критерий оценивания	Баллы
Раскрытие темы, полнота и достоверность содержания	0–40
Структура, логика изложения, аргументированность выводов	0–35
Качество устного выступления, соблюдение регламента	0–25

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачёт. Предусматривается устный ответ обучающегося на вопросы и прохождение тестирования.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации (зачёт):

1. Понятие и виды бизнес-процессов туристской организации.
2. Основные бизнес-процессы туристической организации.
3. Основные бизнес-процессы туристической организации.
4. Бизнес-процессы управления туристической организацией
5. Технология управления бизнес-процессами туристской организации.
6. Факторы, влияющие на формирование и развитие бизнес-процессов туристской организации.
7. Участники бизнес-процессов туристической организации
8. Материально-техническая база бизнес-процессов туристской организации.
9. Внедрение и использование CRM-системы в управлении туристическим предприятием.
10. Критерии оценки эффективности бизнес-процесса
11. Особенности бизнес-процессов на предприятиях туристической отрасли.
12. Ключевые показатели эффективности KPI (Key Performance Indicators) туристической организации.
13. Процессный подход в оценке эффективности бизнес-процессов туристической организации
14. Показатели производительности и эффективности бизнес-процессов
15. Модель делового совершенства EFQM
16. Модель BPMN в формировании бизнес-процессов туристической организации и оценке рисков.
17. Анализ бизнес-проекта с помощью Project Expert.
18. Технология оценки технико-экономической целесообразности внедрения бизнес-процессов
19. Направления оптимизации бизнес-процессов туристского предприятия
20. Моделирование бизнес-процессов туристического предприятия в BPMN. Понятие и виды бизнес-процессов туристской организации.
21. Основные бизнес-процессы туристической организации.
22. Основные бизнес-процессы туристической организации (повтор, см. п. 22).
23. Бизнес-процессы управления туристической организацией.
24. Технология управления бизнес-процессами туристской организации.
25. Факторы, влияющие на формирование и развитие бизнес-процессов туристской организации.
26. Участники бизнес-процессов туристической организации.
27. Материально-техническая база бизнес-процессов туристской организации.

28. Внедрение и использование CRM-системы в управлении туристическим предприятием.
29. Критерии оценки эффективности бизнес-процесса.
30. Особенности бизнес-процессов на предприятиях туристической отрасли.
31. Ключевые показатели эффективности KPI (Key Performance Indicators) туристической организации.

6.3. Типовые тестовые задания для подготовки к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
<p>Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)</p>	<p>Задание 1.1 Какая нотация (язык графического моделирования) наиболее часто используется для описания и анализа бизнес-процессов в туристской организации?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) UML (Unified Modeling Language) • Б) BPMN (Business Process Model and Notation) • В) IDEF0 • Г) ARIS <p>Задание 1.2 Что из перечисленного относится к основным (операционным) бизнес-процессам МICE-агентства?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Разработка и согласование программы инсентив-тура с заказчиком • Б) Бухгалтерский учёт и отчётность • В) Подбор и обучение персонала • Г) Стратегическое планирование <p>Задание 1.3 Какой ключевой показатель эффективности (KPI) наиболее важен для оценки результативности процесса «Бронирование площадки для конференции» в event-компании?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Количество сотрудников, задействованных в процессе • Б) Время подтверждения заявки от момента запроса клиента • В) Цвет фирменного стиля брошюр • Г) Количество автомобилей на парковке офиса

<p>Задание закрытого типа на установление соответствия</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1c;2a;3g;4d;5f;6b;7e)</p>	<p>Задание 2.1 Установите соответствие между видом бизнес-процесса и его примером в деловом туризме.</p> <table border="1" data-bbox="885 300 1477 1422"> <thead> <tr> <th data-bbox="885 300 1195 376">Вид процесса</th> <th data-bbox="1195 300 1477 376">Пример</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="885 376 1195 638">1. Основной (операционный)</td> <td data-bbox="1195 376 1477 638">А. Приём и обработка заявки на организацию корпоративного выездного семинара</td> </tr> <tr> <td data-bbox="885 638 1195 900">2. Обеспечивающий (вспомогательный)</td> <td data-bbox="1195 638 1477 900">Б. Проведение оценки удовлетворённости и клиента после мероприятия (опрос)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="885 900 1195 1196">3. Процесс управления</td> <td data-bbox="1195 900 1477 1196">В. Подбор и проверка надёжности поставщика кейтеринга (заключение договора)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="885 1196 1195 1422">4. Процесс измерения и анализа</td> <td data-bbox="1195 1196 1477 1422">Г. Разработка стратегии развития компании на 3 года</td> </tr> </tbody> </table> <p>Задание 2.2 Установите соответствие между инструментом (методикой) анализа бизнес-процессов и его назначением.</p> <table border="1" data-bbox="885 1570 1477 2047"> <thead> <tr> <th data-bbox="885 1570 1139 1646">Инструмент</th> <th data-bbox="1139 1570 1477 1646">Назначение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="885 1646 1139 1839">1. CRM-система</td> <td data-bbox="1139 1646 1477 1839">А. Автоматизация взаимодействия с клиентами и ведение истории заказов</td> </tr> <tr> <td data-bbox="885 1839 1139 2047">2. BPMN-диаграмма</td> <td data-bbox="1139 1839 1477 2047">Б. Финансовое моделирование и оценка эффективности бизнес-проекта</td> </tr> </tbody> </table>	Вид процесса	Пример	1. Основной (операционный)	А. Приём и обработка заявки на организацию корпоративного выездного семинара	2. Обеспечивающий (вспомогательный)	Б. Проведение оценки удовлетворённости и клиента после мероприятия (опрос)	3. Процесс управления	В. Подбор и проверка надёжности поставщика кейтеринга (заключение договора)	4. Процесс измерения и анализа	Г. Разработка стратегии развития компании на 3 года	Инструмент	Назначение	1. CRM-система	А. Автоматизация взаимодействия с клиентами и ведение истории заказов	2. BPMN-диаграмма	Б. Финансовое моделирование и оценка эффективности бизнес-проекта
Вид процесса	Пример																	
1. Основной (операционный)	А. Приём и обработка заявки на организацию корпоративного выездного семинара																	
2. Обеспечивающий (вспомогательный)	Б. Проведение оценки удовлетворённости и клиента после мероприятия (опрос)																	
3. Процесс управления	В. Подбор и проверка надёжности поставщика кейтеринга (заключение договора)																	
4. Процесс измерения и анализа	Г. Разработка стратегии развития компании на 3 года																	
Инструмент	Назначение																	
1. CRM-система	А. Автоматизация взаимодействия с клиентами и ведение истории заказов																	
2. BPMN-диаграмма	Б. Финансовое моделирование и оценка эффективности бизнес-проекта																	

		3. Project Expert	В. Наглядное графическое описание последовательности операций и ролей
		4. Модель EFQM	Г. Оценка качества управления и достижения делового совершенства по европейским стандартам
<p>Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и A; C; D)</p>	<p>Задание 3.1 Какие факторы влияют на формирование и развитие бизнес-процессов в туристской организации (деловой и событийный туризм) (выберите три верных варианта)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Требования законодательства о защите прав потребителей и правила предоставления услуг • Б) Цвет офисной мебели • В) Уровень квалификации персонала и наличие стандартов обслуживания (SOP) • Г) Внедрение информационных систем (PMS, CRM, система онлайн-бронирования) • Д) Фаза луны в момент планирования • Е) Наличие личного автомобиля у каждого сотрудника <p>Задание 3.2 Какие критерии используются для оценки эффективности бизнес-процесса «Организация питания на конференции» (выберите три верных варианта)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Скорость обслуживания участников (время от начала перерыва до накрытия столов) • Б) Количество отходов и не съеденной еды (как показатель точности расчёта) • В) Цвет скатертей, соответствующий корпоративной палитре • Г) Уровень удовлетворённости участников качеством и разнообразием блюд (по опросам) • Д) Количество официантов, владеющих китайским языком • Е) Соблюдение санитарных норм и сроков доставки горячих блюд 	

<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B 	<p>Задание 4.1 Расположите в правильной последовательности этапы процесса «Обработка входящей заявки на MICE-мероприятие» в event-агентстве.</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Направление клиенту коммерческого предложения (бюджета) и презентации концепции • Б) Сбор детальных требований (даты, количество участников, формат, бюджет, особые пожелания) • В) Переговоры и согласование договора, получение аванса • Г) Получение первичного запроса (телефон, сайт, эл. почта) • Д) Поиск и предварительное бронирование площадки, подрядчиков (транспорт, кейтеринг) <p>Задание 4.2 Установите последовательность шагов при внедрении CRM-системы для управления бизнес-процессами в туристской организации.</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Обучение сотрудников работе с CRM • Б) Анализ существующих бизнес-процессов и выделение этапов взаимодействия с клиентом • В) Настройка системы под специфику компании (статусы заявок, шаблоны документов) • Г) Мониторинг и корректировка процессов после внедрения • Д) Миграция данных о клиентах из старых баз и электронных таблиц
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 	<p>Задание 5.1 В ходе анализа бизнес-процесса «Подбор конференц-площадки» выявлено, что среднее время от получения заявки до отправки трёх вариантов клиенту составляет 3 рабочих дня. Конкуренты делают это за 1 день. Ваши сотрудники выполняют операцию частично вручную, отсутствует единая база площадок с актуальными ценами. Какое первоочередное решение по оптимизации процесса является наиболее эффективным?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Уволить медленных сотрудников

	<p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В</p>	<p>и нанять новых</p> <ul style="list-style-type: none"> • Б) Создать и поддерживать структурированную базу данных площадок (Excel или облачный сервис) с возможностью фильтрации, внедрить чек-лист быстрой оценки • В) Отказаться от предоставления трёх вариантов, давать только один • Г) Повысить цены на услугу, чтобы оправдать медлительность <p>Обоснуйте ваш выбор (почему автоматизация и стандартизация данных приоритетнее кадровых перестановок, и как это повлияет на KPI).</p> <p>Задание 5.2</p> <p>Event-компания использует модель EFQM для самооценки. В рамках процесса «Управление взаимоотношениями с ключевыми поставщиками (площадки, кейтеринг, техника)» выявлена слабая сторона: отсутствие системы оценки и обратной связи для поставщиков по итогам мероприятий. Какое действие в наибольшей степени соответствует принципам EFQM?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Прекратить сотрудничество со всеми поставщиками и найти новых • Б) Разработать для каждого поставщика оценочный лист (по критериям: соблюдение сроков, качество, цена) и после каждого мероприятия направлять им обратную связь, а также проводить ежегодный рейтинг • В) Ничего не менять, так как это не влияет на итоговое мероприятие • Г) Переложить оценку поставщиков на клиента <p>Обоснуйте ваш выбор (как обратная связь с поставщиками встраивается в цикл непрерывного улучшения EFQM).</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение</p>	<p>Задание 6.1</p> <p>Опишите основные бизнес-процессы управления туристской организацией (на примере event-агентства). Назовите не менее 4 таких процессов (например, стратегическое планирование, управление финансами, управление персоналом, управление качеством). Для каждого укажите его цель и один ключевой показатель эффективности (KPI).</p> <p>Задание 6.2</p>

	и ответ	<p>Постройте в текстовом описании (или с помощью символов) простую BPMN-схему процесса «Организация трансфера для VIP-участников конгресса» (действия: запрос клиента → выбор автомобиля → подтверждение водителя → информирование клиента → выполнение трансфера → получение подтверждения от клиента). Укажите стартовое событие, задачи, роли (клиент, менеджер, диспетчер, водитель) и конечное событие.</p> <p>Задание 6.3</p> <p>Сравните процессный подход и функциональный подход к управлению туристическим предприятием. Назовите не менее 3 преимуществ процессного подхода для индустрии делового и событийного туризма. Приведите пример того, как применение процессного подхода позволило бы сократить время реакции на срочную заявку клиента.</p> <p>Задание 6.4</p> <p>Для гипотетической DMC (Destination Management Company), специализирующейся на деловом туризме, разработайте систему из 5 ключевых показателей эффективности (KPI), охватывающую: качество услуг, скорость выполнения, удовлетворённость клиента, финансовую эффективность и инновации. Для каждого KPI дайте определение, формулу расчёта и желаемый целевой диапазон. Объясните, как мониторинг этих KPI помогает выявлять «узкие места» в бизнес-процессах.</p>
--	---------	---

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

Оценка	Критерии оценивания
Отлично / зачтено (35–40 б.)	Дан полный, логически последовательный ответ; обучающийся свободно владеет терминологией, аргументирует положения примерами; тестирование пройдено успешно.
Хорошо / зачтено (28–34 б.)	Ответ в целом полный и логичный, допущены незначительные неточности; тестирование пройдено с отдельными ошибками.
Удовлетворительно / зачтено (22–27 б.)	Ответ раскрывает основное содержание на поверхностном уровне; тестирование пройдено на минимально допустимом уровне.
Неудовлетворительно / не зачтено (0–21 б.)	Ответ не раскрывает содержание вопросов, содержит существенные ошибки; тестирование не пройдено.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Освоение дисциплины предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельную работу обучающихся. Практические занятия проводятся в различных формах (групповые задания, доклады, обсуждение практических ситуаций) с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и сформированности компетенций.

Подготовка к лекции: внимательно прочитать материал предыдущей лекции; ознакомиться с темой предстоящей лекции; изучить учебный материал по учебникам и учебным пособиям; записать возможные вопросы преподавателю.

Подготовка к практическим занятиям: прочитать материал лекций; ознакомиться с учебным материалом по учебникам и учебным пособиям; выписать основные термины; подготовить развёрнутые ответы на контрольные вопросы.

Методические рекомендации по подготовке доклада. Доклад — официальное сообщение по заданной теме; структура доклада включает введение (тема, цель, проблемное поле), основное содержание (последовательное раскрытие тематических разделов) и заключение (основные результаты и рекомендации). Регламент устного выступления — не более 10 минут.

Методические рекомендации по выполнению группового задания. Группа делится на подгруппы; каждая подгруппа анализирует задачу, распределяет роли, разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы. Самостоятельная работа предполагает изучение учебной и научной литературы, нормативных документов, интернет-источников, выполнение практических заданий и подготовку к промежуточной аттестации.

Обучающийся допускается к промежуточной аттестации при условии выполнения всех заданий, предусмотренных программой дисциплины.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

8.1. Основная литература

1. 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, 2022. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452006>
2. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450272>
3. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450550>
4. Есаулова С.П. Информационные технологии в туристической индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Есаулова С.П.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2022.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80359.html>
5. Лопарева, Альфия Мухамедовна. Бизнес-планирование : учебник для вузов / А. М. Лопарева. - Москва : Юрайт, 2020. - 273 с. - (Серия "Высшее образование") . - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/465851> - ISBN 978-5-534-13541-1.

8.2. Дополнительная литература

1. Еропкина, А. С. Современные информационные технологии для автоматизации бизнес-процессов / А. С. Еропкина, Ю. А. Зобнин. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-9961-1709-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83729>
2. Кимяев Д.И. Информационные технологии в туристической индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кимяев Д.И., Костин Г.А., Курлов В.В.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2014.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40862.html>
3. Мамонова В.Г. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мамонова В.Г., Ганелина Н.Д., Мамонова Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2012.— 43 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44963.html>
4. Стребкова Л.Н. Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Стребкова Л.Н., Штейнгольц Б.И.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный

технический университет, 2011.— 56 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/44902.html>

5. Фролов, Юрий Викторович. Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов [Электронный ресурс] : учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / Ю. В. Фролов, Р. В. Серышев ; под ред. Ю. В. Фролова ; Москов. городской пед. ун-т. - 2-е изд., испр. и доп. - Электрон. дан. - Москва : Юрайт, 2017. - 165, [1] с. - (Серия "Университеты России") . - Загл. с экрана. - ISBN 978-5-534-05448-4.

8.4. Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://sziiu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>

2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>

3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>

4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>

5. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>

6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

Периодические издания:

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

Англоязычные ресурсы

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- *Sage eBook Collections* - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.
- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

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

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 (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

*Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.
Технические средства обучения*

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
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.
4	Мультимедийные (цифровые) инструменты и образовательные ресурсы, обучающие программы по предмету, пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).
5	Система тестирования качества знаний обучающихся.
6	Программа «Антиплагиат»