



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
ФГБОУ ВО «ИГУ»

**Кафедра туризма**

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета сервиса и рекламы  
\_\_\_\_\_ В.К. Карнаухова

«19» июня 2019 г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

Наименование дисциплины (модуля) **Б1.В.08 Управление бизнес-процессами в туризме**  
(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины (модуля)).  
Направление подготовки: **43.03.02 Туризм**  
(код, наименование направления подготовки)  
Направленность (профиль) подготовки: **Туризм**  
Квалификация выпускника – бакалавр  
Форма обучения: заочная  
(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)\*, очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий) \*)

Согласовано с УМК факультета  
сервиса и рекламы

Рекомендовано кафедрой туризма:

Протокол № 6 от «19» июня 2019 г.

Протокол № 12 от «14» июня 2019 г.

Председатель \_\_\_\_\_ В.К. Карнаухова

и.о. зав.кафедрой \_\_\_\_\_ В.Н. Наконечных

## СОДЕРЖАНИЕ

стр.

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО .....	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
4.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов .....	5
4.2. План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	6
4.3. Содержание учебного материала .....	9
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ.....	10
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов .....	11
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов .....	12
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов).....	12
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	13
а) основная литература.....	13
б) дополнительная литература .....	13
в) периодическая литература.....	13
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы .....	13
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	14
6.1. Учебно-лабораторное оборудование: .....	14
6.2. Программное обеспечение: .....	15
6.3. Технические и электронные средства: .....	15
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	15
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	17
8.1. Оценочные средства текущего контроля .....	17
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме зачета с оценкой). .....	23

## I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью преподавания учебной дисциплины «Управление бизнес-процессами в туризме» является изучение студентами, обучающимися по направлению подготовки «Менеджмент», теоретических и практических аспектов моделирования бизнес-процессов, а также получение практических навыков применения программных продуктов для моделирования бизнес-процессов.

Исходя из цели, в процессе изучения дисциплины решаются следующие задачи:

- изучить методологические основы моделирования бизнес-процессов;
- получить практические навыки моделирования бизнес-процессов;
- научиться применять специализированные программные продукты для построения моделей бизнес-процессов.

## II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) Б1.В.08 «Управление бизнес-процессами в туризме» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: Б1.О.13 Менеджмент, Б1.В.16 Организация туристской деятельности, Б1.О.25 Организация гостинично-ресторанного сервиса.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: Преддипломная практика, ГИА.

## III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм:

### Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<b>ПК-3</b> Способен организовать, координировать и контролировать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	<i>ИДК ПК 3.1</i> Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Знать: особенности моделирования как метода познания; методологические основы моделирования бизнес-процессов; принципы и методы оценки эффективности инвестиционных проектов; методику исследования деятельности организации и учреждений для дальнейшего моделирования их процессов.
	<i>ИДК ПК 3.2</i> Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	Уметь: ставить задачу и планировать исследование конкретных проблем управления в области моделирования бизнес-процессов; проводить исследование бизнес-процессов организации и

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<p align="center"><b>ПК-5</b></p> <p><i>Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</i></p>	<p align="center"><i>ИДК ПК 5.1</i></p> <p align="center"><i>Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста</i></p>	<p>описывать их в виде моделей с использованием различных нотаций; применять специализированные программные продукты для построения моделей бизнес-процессов.</p> <p>Владеть: навыками грамотного и обоснованного выбора конкретных методологий моделирования при решении задач по исследованию процессов управления; навыками решения задач по анализу и оптимизации бизнес-процессов организации на основе выбранных методов и технологий моделирования; базовыми навыками применения программных продуктов для моделирования бизнес-процессов.</p>
	<p align="center"><i>ИДК ПК 5.3</i></p> <p align="center"><i>Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов</i></p>	

#### IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Форма промежуточной аттестации: ЗаО  
*(экзамен, зачет, зачет с оценкой)*

##### 4.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Консультации		
1.	Современная система взглядов на управление организацией	7	0,5	1		15	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой
2.	Бизнес-процесс как объект исследования	7	0,5	1		15	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой
3.	Системный анализ деятельности организации	7	1	1		15	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой
4.	Современные подходы к моделированию бизнес-процессов	7	1	1		15	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой
5.	Методология функционального моделирования SADT	7	1	2		15	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой
6.	Методология моделирования бизнес-процессов ARIS	7	1	2		15	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа		
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Консультации			
7.	Методология моделирования бизнес-процессов BPMN	7	0,5	2		15	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	
8.	Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности	7	0,5	2		17	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	
<b>Итого часов</b>		<b>7</b>	<b>6</b>	<b>12</b>		<b>122</b>	<b>ЗаО 4</b>	

#### 4.2. План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
7	Современная система взглядов на управление организацией	Изучение теоретического материала, подготовка к практическому занятию	В течение семестра	15	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2,3,4,6
7	Бизнес-процесс как объект исследования	Изучение теоретического материала, подготовка к практическому занятию	В течение семестра	15	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2,3,4,5,6

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
7	Системный анализ деятельности организации	Изучение теоретического материала, подготовка к практическому занятию	В течение семестра	15	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2,3,4,6
7	Современные подходы к моделированию бизнес-процессов	Изучение теоретического материала, подготовка к практическому занятию	В течение семестра	15	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2,3,4,5,6
7	Методология функционального моделирования SADT	Изучение теоретического материала, подготовка к практическому занятию	В течение семестра	15	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,4,6
7	Методология моделирования бизнес-процессов ARIS	Изучение теоретического материала, подготовка к практическому занятию	В течение семестра	15	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
7	Методология моделирования бизнес-процессов BPMN	Изучение теоретического материала, подготовка к практическому занятию	В течение семестра	15	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	2,3
7	Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности	Изучение теоретического материала, подготовка к практическому занятию	В течение семестра	17	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	2
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				<b>122</b>		
<b>Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)</b>				<b>122</b>		



### **4.3. Содержание учебного материала**

#### **Тема 1. Современная система взглядов на управление организацией**

Система управления организацией. Основные подходы к управлению организацией. Оценка уровня зрелости управления бизнес-процесса.

#### **Тема 2. Бизнес-процесс как объект исследования**

Бизнес-процесс: характеристика и классификация. Исследование бизнес-процессов организации. Основы управления бизнес-процессами.

#### **Тема 3. Системный анализ деятельности организации**

Системный анализ: организация как система, цели организации, система процессов. Основные методологии классификации бизнес-процессов организации.

#### **Тема 4. Современные подходы к моделированию бизнес-процессов**

Цели и задачи моделирования бизнес-процессов. Способы описания бизнес-процессов. Методологии моделирования бизнес-процессов.

#### **Тема 5. Методология функционального моделирования SADT**

Метод структурного анализа и проектирования: назначение и особенности. Методология IDEF0. Программные средства моделирования бизнес-процессов в стандартах SADT и IDEF.

#### **Тема 6. Методология моделирования бизнес-процессов ARIS**

Методология моделирования ARIS. Основные модели ARIS. Программные средства моделирования в методологии ARIS.

#### **Тема 7. Методология моделирования бизнес-процессов BPMN**

Концепция управления бизнес-процессами BPM. Описание нотации BPMN. Программные средства поддержки BPMN.

**Тема 8. Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности**

Концепция «Управление эффективностью деятельности». Сбалансированная система показателей. Ключевые показатели эффективности.

#### 4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1.	1.	Современная система взглядов на управление организацией	1	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ПК-3, ПК-5
2.	2.	Бизнес-процесс как объект исследования	1	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ПК-3, ПК-5
3.	3.	Системный анализ деятельности организации	1	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ПК-3, ПК-5
4.	4.	Современные подходы к моделированию бизнес-процессов	1	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ПК-3, ПК-5
5.	5.	Методология функционального моделирования SADT	2	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ПК-3, ПК-5
6.	6.	Методология моделирования бизнес-процессов ARIS	2	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ПК-3, ПК-5
7.	7.	Методология моделирования бизнес-процессов BPMN	2	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ПК-3, ПК-5
8.	8.	Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности	2	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ПК-3, ПК-5

#### 4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Современная система взглядов на управление организацией	Закрепление лекционного материала по теме «Современная система взглядов на управление организацией»	ПК-3, ПК-5	ИДК <sub>УК3.1</sub> ИДК <sub>УК3.2</sub> ИДК <sub>УК5.1</sub> ИДК <sub>УК5.3</sub>
2	Бизнес-процесс как объект исследования	Закрепление лекционного материала по теме «Бизнес-процесс как объект исследования»	ПК-3, ПК-5	ИДК <sub>УК3.2</sub> ИДК <sub>УК5.1</sub>
3	Системный анализ деятельности организации	Закрепление лекционного материала по теме «Системный анализ деятельности организации»	ПК-3, ПК-5	ИДК <sub>УК3.2</sub> ИДК <sub>УК5.1</sub>
4	Современные подходы к моделированию бизнес-процессов	Закрепление лекционного материала по теме «Современные подходы к моделированию бизнес-процессов»	ПК-3, ПК-5	ИДК <sub>УК3.2</sub> ИДК <sub>УК5.1</sub>
5	Методология функционального моделирования SADT	Закрепление лекционного материала по теме «Методология функционального моделирования SADT»	ПК-3, ПК-5	ИДК <sub>УК3.2</sub> ИДК <sub>УК5.1</sub>
6	Методология моделирования бизнес-процессов ARIS	Закрепление лекционного материала по теме «Методология моделирования бизнес-процессов ARIS»	ПК-3, ПК-5	ИДК <sub>УК3.2</sub> ИДК <sub>УК5.1</sub>
7	Методология моделирования бизнес-процессов BPMN	Закрепление лекционного материала по теме «Методология моделирования бизнес-процессов BPMN»	ПК-3, ПК-5	ИДК <sub>УК3.2</sub> ИДК <sub>УК5.1</sub>
8	Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности	Закрепление лекционного материала по теме «Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности»	ПК-3, ПК-5	ИДК <sub>УК3.1</sub> ИДК <sub>УК3.2</sub> ИДК <sub>УК5.1</sub> ИДК <sub>УК5.3</sub>

#### **4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов**

Успешное овладение знаниями по управлению бизнес-процессами в туризме предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к рубежным контролям и зачету с оценкой.

Студентам необходимо приобрести навыки и умение кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения лекции, выводы, обобщения, формулировки. Управление инвестиционными проектами использует свою терминологию и категориальный аппарат, которыми студент должен научиться пользоваться и применять в процессе обучения. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

С целью развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств большинство занятий проводится в интерактивной форме: групповые дискуссии и проекты, разбор и анализ конкретных ситуаций на основе имитационных моделей, чтение интерактивных лекций.

Подготовка к практическому занятию требует ознакомления и работы студента с рекомендованной научной, учебной и периодической научной литературой. На практическом занятии каждый студент имеет возможность показать знание категорий, положений и инструментов управления бизнес-процессами, умение применить их при оценке основных процессов и явлений, происходящих в современной бизнес-среде.

Методические указания по организации самостоятельной работы. Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе - самостоятельной работы студентов. При самостоятельной работе особое внимание следует уделить следующим вопросам:

- Система управления организацией.
- Основные подходы к управлению организацией.
- Оценка уровня зрелости управления бизнес-процесса.
- Бизнес-процесс: характеристика и классификация.
- Исследование бизнес-процессов организации.
- Цели и задачи моделирования бизнес-процессов.
- Способы описания бизнес-процессов.
- Методологии моделирования бизнес-процессов.
- Метод структурного анализа и проектирования: назначение и особенности.
- Методология IDEF0.
- Методология моделирования ARIS.
- Основные модели ARIS.
- Концепция управления бизнес-процессами BPM.
- Концепция «Управление эффективностью деятельности».
- Сбалансированная система показателей.
- Ключевые показатели эффективности.

#### **4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)**

Курсовая работа учебным планом по данной дисциплине не предусмотрена.

## **V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **а) основная литература**

1. Назарова О.Б. Моделирование бизнес-процессов / О.Б. Назарова, О.Е. Масленникова. - Москва : Флинта, 2017. - 261 с. - ISBN 978-5-9765-3700-2.
2. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05048-6.
3. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09385-8.

### **б) дополнительная литература**

4. Фролов, Ю. В. Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов : учебное пособие для вузов / Ю. В. Фролов, Р. В. Серышев ; под редакцией Ю. В. Фролова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09015-4.
5. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 367 с.
6. Силич В.А. Моделирование и анализ бизнес-процессов / В.А. Силич, М.П. Силич. - Томск : ТУСУР, 2011. - 212 с. - ISBN 978-5-86889-511-1.

### **в) программное обеспечение**

- Business Studio – программный продукт для моделирования бизнес-процессов организации.

### **в) периодическая литература**

### **г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. ЭЧЗ «БиблиоТех»
2. ЭБС «Издательство «Лань»
3. ЭБС «Рукопт»
4. ЭБС «Айбукс»
5. ЭБ Издательского центра «Академия»
6. ИС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

## VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-лабораторное оборудование:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Специальные помещения: <i>Компьютерный класс (учебная аудитория) для проведения занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</i></p>	<p>Аудитория оборудована: <i>специализированной (учебной) мебелью</i> на 26 посадочных мест, интерактивной доской (SonyXGAVPLSX535); оборудована <i>техническими средствами обучения</i>: Компьютеры (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц) с неограниченным доступом к сети Интернет, Монитор LGF1742S(2 штуки), Монитор ViewSonicVA703b (24 штуки) ; проектор Sony XGAVPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot-3200*200MW1:1; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Управление-проектами»</p>	<p>DreamSpark Premium Договор № 03-016-14 От 30.10.2014 Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221054045730177 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I Mth Acdms Stdnt w/Faculty(15000 лицензий) Евфрат многопользовательская лицензия №0221209 Project expert for windows №19025N 1С:Бухгалтерия 8.0. Учебная версия СЧЕТ-ФАКТУРА № 11310 от 03.07.07 Directum 5.1 Лицензия № 26057 Business Studio 4.0 Лицензия № 7464 Protege MPL Clips MPL Евфрат-Документооборот, версия 15 Многопользовательская лицензия№0221209 1Спредприятие, 8.0(учебный комплект): 1Сбухгалтерия, 8.2 1СЗарплата и управление персоналом 1СУправление торговлей 1СУправление производственным предприятием 1С: Отель, 8 1С: Оценка персонала, 8 Per. №8972331 Консультант Плюс Договор с ИГУ №2473/2016 Гарант Договор с ИГУ общий 1С:Обучение программированию, 8 Per. № 9307927, Per. № 9307956</p>

## 6.2. Программное обеспечение:

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1.	Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад.организаций Русская версия MultipleLicense RU (65195558)Platforms	12	11447921 Государственный контракт № 03-019-13	19.06.2013	бессрочно
2.	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	бессрочно
3.	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	10	Номер Лицензии Microsoft 42095516	27.04.2007	бессрочно
4.	Microsoft® Windows® Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level Promo	12	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	бессрочно
5.	BusinessStudio 4.0	50	Лицензия № 7464	2015	бессрочно
6.	VirtualBox 5.1	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: <a href="https://www.virtualbox.org/wiki/VirtualBox_PUEL">https://www.virtualbox.org/wiki/VirtualBox_PUEL</a>	Условия правообладателя	бессрочно
7.	СПС «КонсультантПлюс»	Условия правообладателя	Договор с ИГУ №2473/2016		бессрочно

## 6.3. Технические и электронные средства:

Методической концепцией преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, программный комплекс для бизнес-моделирования, позволяющий спроектировать эффективную организацию, «Business Studio».

## VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии. Дисциплина читается в седьмом семестре. Практические занятия по дисциплине ориентированы на развитие у студента навыков моделирования бизнес-процессов.

В процессе написания курсового проекта используется следующее программное обеспечение:

- программный комплекс для бизнес-моделирования «Business Studio»;
- СПС «КонсультантПлюс».

**Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:**

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
1.	Современная система взглядов на управление организацией	Л, Пр	Проблемное изложение учебной информации на лекциях и семинарах, лекции-презентации, обсуждение проблемных моментов.	1,5
2.	Бизнес-процесс как объект исследования	Л, Пр	Проблемное изложение учебной информации на лекциях и семинарах, лекции-презентации, обсуждение проблемных моментов.	1,5
3.	Системный анализ деятельности организации	Л, Пр	Проблемное изложение учебной информации на лекциях и семинарах, лекции-презентации, обсуждение проблемных моментов. Работа в специализированном ПО.	2
4.	Современные подходы к моделированию бизнес-процессов	Л, Пр	Проблемное изложение учебной информации на лекциях и семинарах, лекции-презентации, обсуждение проблемных моментов. Работа в специализированном ПО.	2
5.	Методология функционального моделирования SADT	Л, Пр	Проблемное изложение учебной информации на лекциях и семинарах, лекции-презентации, обсуждение проблемных моментов. Работа в специализированном ПО.	3
6.	Методология моделирования бизнес-процессов ARIS	Л, Пр	Проблемное изложение учебной информации на лекциях и семинарах, лекции-презентации, обсуждение проблемных моментов. Работа в специализированном ПО.	3
7.	Методология моделирования бизнес-процессов BPMN	Л, Пр	Проблемное изложение учебной информации на лекциях и семинарах, лекции-презентации, обсуждение проблемных моментов. Работа в специализированном ПО.	2,5
8.	Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности	Л, Пр	Проблемное изложение учебной информации на лекциях и семинарах, лекции-презентации, обсуждение проблемных моментов. Работа в специализированном ПО.	2,5
<b>Итого часов</b>				<b>18</b>



## VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 8.1. Оценочные средства текущего контроля

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1.	Вопросы для коллоквиумов, собеседования	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Современная система взглядов на управление организацией</li><li>2. Бизнес-процесс как объект исследования</li><li>3. Системный анализ деятельности организации</li><li>4. Современные подходы к моделированию бизнес-процессов</li><li>5. Методология функционального моделирования SADT</li><li>6. Методология моделирования бизнес-процессов ARIS</li><li>7. Методология моделирования бизнес-процессов BPMN</li><li>8. Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности</li></ol>	ПК-3, ПК-5
2.	Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)		
3.	Тест		



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное  
бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Иркутский государственный  
университет»  
(ФГБОУ ВПО «ИГУ»)  
Факультет/институт \_\_\_\_\_

**Вопросы для коллоквиумов, собеседования по дисциплине  
«Управление бизнес-процессами в туризме»**

**Тема 1.** Современная система взглядов на управление организацией

1. Система управления организацией.
2. Основные подходы к управлению организацией.
3. Оценка уровня зрелости управления бизнес-процесса.

**Тема 2.** Бизнес-процесс как объект исследования

1. Бизнес-процесс: характеристика и классификация.
2. Исследование бизнес-процессов организации.
3. Основы управления бизнес-процессами.

**Тема 3.** Системный анализ деятельности организации

1. Системный анализ: организация как система, цели организации, система процессов.
2. Основные методологии классификации бизнес-процессов организации.

**Тема 4.** Современные подходы к моделированию бизнес-процессов

1. Цели и задачи моделирования бизнес-процессов.
2. Способы описания бизнес-процессов. Методологии моделирования бизнес-процессов.

**Тема 5.** Методология функционального моделирования SADT

1. Метод структурного анализа и проектирования: назначение и особенности.
2. Методология IDEF0.
3. Программные средства моделирования бизнес-процессов в стандартах SADT и IDEF.

**Тема 6.** Методология моделирования бизнес-процессов ARIS

1. Методология моделирования ARIS.
2. Основные модели ARIS.
3. Программные средства моделирования в методологии ARIS.

**Тема 7.** Методология моделирования бизнес-процессов BPMN

1. Концепция управления бизнес-процессами BPM.
2. Описание нотации BPMN.
3. Программные средства поддержки BPMN.

## Тема 8. Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности

1. Концепция «Управление эффективностью деятельности».
2. Сбалансированная система показателей.
3. Ключевые показатели эффективности.

### Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, когда ответы на все вопросы верны и при ответе не более чем на один вопрос имеются несущественные неточности;
- оценка «хорошо» выставляется в случае, когда ответ на один вопрос ошибочен либо когда в ответе на два вопроса имеются несущественные неточности;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, когда несущественные неточности имеются в ответах на все вопросы контрольной работы либо когда ответ на один вопрос ошибочен и имеются несущественные неточности в ответах на один или оба оставшихся вопроса;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если ответ на два или три вопроса ошибочен.



**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**федеральное государственное  
бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Иркутский государственный  
университет»  
(ФГБОУ ВПО «ИГУ»)  
Факультет/институт \_\_\_\_\_**

**Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений) по дисциплине  
«Управление бизнес-процессами в туризме»**

1. Система управления организацией.
2. Основные подходы к управлению организацией.
3. Оценка уровня зрелости управления бизнес-процесса.
4. Бизнес-процесс: характеристика и классификация.
5. Исследование бизнес-процессов организации.
6. Основы управления бизнес-процессами.
7. Системный анализ: организация как система, цели организации, система процессов.
8. Основные методологии классификации бизнес-процессов организации.
9. Цели и задачи моделирования бизнес-процессов.
10. Способы описания бизнес-процессов.
11. Методологии моделирования бизнес-процессов.
12. Метод структурного анализа и проектирования: назначение и особенности.
13. Методология IDEF0.
14. Программные средства моделирования бизнес-процессов в стандартах SADT и IDEF.
15. Методология моделирования ARIS.
16. Основные модели ARIS.
17. Программные средства моделирования в методологии ARIS.
18. Концепция управления бизнес-процессами BPM.
19. Описание нотации BPMN.
20. Программные средства поддержки BPMN.
21. Концепция «Управление эффективностью деятельности».
22. Сбалансированная система показателей.
23. Ключевые показатели эффективности.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, когда ответы на все вопросы верны и при ответе не более чем на один вопрос имеются несущественные неточности
- оценка «хорошо» выставляется в случае, когда ответ на один вопрос ошибочен либо когда в ответе на два вопроса имеются несущественные неточности
- оценка «удовлетворительно» выставляется, когда несущественные неточности имеются в ответах на все вопросы контрольной работы либо когда ответ на один вопрос

ошибочен и имеются несущественные неточности в ответах на один или оба оставшихся вопроса

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если ответ на два или три вопроса ошибочен.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное  
бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Иркутский государственный  
университет»  
(ФГБОУ ВПО «ИГУ»)  
Факультет/институт \_\_\_\_\_

### Пример тестовых заданий по дисциплине «Управление бизнес-процессами в туризме»

1. В каком подходе к управлению организацией она рассматривается как совокупность взаимосвязанных элементов, обладающая входом и выходом, а также связью с окружающей средой
  - а) научный
  - б) функциональный
  - в) финансовый
  - г) системный
  - д) процессный
  - е) маркетинговый
2. Регламент - это
  - а) это письменный документ, в котором излагается порядок осуществления какой-либо деятельности
  - б) организационно-распорядительный документ крупной компании (общества), содержащий совокупность правил, регулирующих порядок бизнес-процесса или его этапов
  - в) внутренний документ организации, содержащий требования к продукции, сырью, процессам, методикам, оснастке, услугам и т.д.
3. Невозможность визуального отражения длительности выполнения процедур, отсутствие учета управляющих воздействий, необходимость разработки соглашений о моделировании – это недостатки моделирования в
  - а) DFD
  - б) WFD
  - в) IDEF
  - г) ARIS
  - д) BPMN

Критерии оценки:

- отлично – от 86 до 100% правильных ответов (включительно).
- хорошо – от 71 до 85% правильных ответов (включительно).
- удовл. – от 60 до 70% правильных ответов (включительно).
- неудовл. – меньше 60% правильных ответов.

## 8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме зачета с оценкой).


Зачет с оценкой проводится устно по билетам.

### Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой

1. Система управления организацией.
2. Основные подходы к управлению организацией.
3. Оценка уровня зрелости управления бизнес-процесса.
4. Бизнес-процесс: характеристика и классификация.
5. Исследование бизнес-процессов организации.
6. Цикл Деминга — Шухарта (PDCA) в управлении процессами. Подход «Шесть сигм».
7. Методология классификации бизнес-процессов организации PCF APQC.
8. Восьмипроцессная модель предприятия.
9. Компонентная модель бизнеса компании «IBM».
10. Методология моделирования деятельности организации на основе анализа цепочки добавления потребительской ценности.
11. Многоуровневая модель бизнес-процессов управления производством eTOM.
12. Основные методологии классификации бизнес-процессов организации.
13. Цели и задачи моделирования бизнес-процессов.
14. Способы описания бизнес-процессов.
15. Базовые методологии моделирования бизнес-процессов: диаграммы потоков данных (DFD).
16. Базовые методологии моделирования бизнес-процессов: диаграммы потоков работ (WFD).
17. Метод структурного анализа и проектирования: назначение и особенности.
18. Методология IDEF0.
19. Программные средства моделирования бизнес-процессов в стандартах SADT и IDEF.
20. Нотация «Процесс» BP (Process) FlowChart.
21. Нотация «Процедура» Cross-functional FlowChart.
22. Методология моделирования ARIS.
23. Основные модели ARIS: организационная схема (Organizational Chart — OC).
24. Основные модели ARIS: функциональная модель (Function Tree — FT).
25. Основные модели ARIS: процессно-событийная модель (extended Event-Driven Process Chain — eEPC).
26. Программные средства моделирования в методологии ARIS.
27. Концепция управления бизнес-процессами BPM.
28. Описание нотации BPMN.
29. Программные средства поддержки BPMN.
30. Концепция «Управление эффективностью деятельности».
31. Сбалансированная система показателей.
32. Ключевые показатели эффективности.

Третий вопрос в билете – практический вопрос по одному из заданий, выполненных студентами в течение семестра (определен в билете).

**Разработчики:**



(подпись)

доцент

(занимаемая должность)

Д.В. Колпакиди

(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

Программа рассмотрена на заседании кафедры туризма.

«14» июня 2019 г.

Протокол № 12

Зав. кафедрой



В.Н. Наконечных

*Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.*