МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙГОСУДАРСТВЕННЫЙУНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра туризма

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета бизнес-коммуникаций и информатики

_____ _____ В.К. Карнаухова

«“21” марта 2018 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля) **Б1.В.ОД.12 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: **Технологии и организация туристского и гостинично-ресторанного бизнеса**

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
Протокол №8 от «14» марта 2018 г.

Председатель

Карнаухова В.К.

Рекомендовано кафедрой:
Протокол № 8
от «06» марта 2018 г.

И.о. зав.кафедрой _____
Наконечных В.Н.

Иркутск 2018 г.

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 4
4.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов 4
4.2. План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине 5
4.3. Содержание учебного материала 7
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ 8
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов 9
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов 10
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов) 10
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) 11
а) основная литература 11
б) дополнительная литература 11
в) периодическая литература 11
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы 11
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 12
6.1. Учебно-лабораторное оборудование: 12
6.2. Программное обеспечение: 13
6.3. Технические и электронные средства: 13
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 13
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ 15
8.1. Оценочные средства текущего контроля 15
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме зачета с оценкой). 21

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.ОД.12 «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.Б.12 Менеджмент, Б1.В.ДВ.8.1 Организация туристской деятельности, Б1.Б.20 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 изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

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.

Уметь: ставить задачу и планировать исследование конкретных проблем управления в области моделирования бизнес-процессов; проводить исследование бизнес-процессов организации и описывать их в виде моделей с использованием различных нотаций; применять специализированные программные продукты для построения моделей бизнес-процессов.

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.

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	1,5	1,5		14,5	14,5
2.	Бизнес-процесс как объект исследования	7	1,5	1,5		14,5	14,5
3.	Системный анализ деятельности организации	7	1,5	1,5		14,5	14,5
4.	Современные подходы к моделированию бизнес-процессов	7	1,5	1,5		14,5	14,5
5.	Методология функционального моделирования SADT	7	1,5	1,5		14,5	14,5
6.	Методология моделирования бизнес-процессов ARIS	7	1,5	1,5		14,5	14,5
7.	Методология моделирования бизнес-процессов BPMN	7	1,5	1,5		14,5	14,5
8.	Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности	7	1,5	1,5		14,5	14,5
Итого часов		7	**12**	**12**		**116**	**ЗаО 4**

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	14,5	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	14,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2,3,4,5,6
7	Системный анализ деятельности организации	Изучение теоретического материала, подготовка к практическому занятию	В течение семестра	14,5	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	14,5	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	Методология функционального моделирования SADT	Изучение теоретического материала, подготовка к практическому занятию	В течение семестра	14,5	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	14,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	1,2
7	Методология моделирования бизнес-процессов BPMN	Изучение теоретического материала, подготовка к практическому занятию	В течение семестра	14,5	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	14,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	2
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				**116**		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				**116**		

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	1,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОК-4, ПК-13
2.	2.	Бизнес-процесс как объект исследования	1,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОК-4, ПК-13
3.	3.	Системный анализ деятельности организации	1,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОК-4, ПК-13
4.	4.	Современные подходы к моделированию бизнес-процессов	1,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОК-4, ПК-13
5.	5.	Методология функционального моделирования SADT	1,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОК-4, ПК-13
6.	6.	Методология моделирования бизнес-процессов ARIS	1,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОК-4, ПК-13
7.	7.	Методология моделирования бизнес-процессов BPMN	1,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОК-4, ПК-13
8.	8.	Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности	1,5	Доклады, сообщения, вопросы для коллоквиумов, собеседования, тест, зачет с оценкой	ОК-4, ПК-13

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

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция
1	Современная система взглядов на управление организацией	Закрепление лекционного материала по теме «Современная система взглядов на управление организацией»	ОК-4, ПК-13
2	Бизнес-процесс как объект исследования	Закрепление лекционного материала по теме «Бизнес-процесс как объект исследования»	ОК-4, ПК-13
3	Системный анализ деятельности организации	Закрепление лекционного материала по теме «Системный анализ деятельности организации»	ОК-4, ПК-13
4	Современные подходы к моделированию бизнес-процессов	Закрепление лекционного материала по теме «Современные подходы к моделированию бизнес-процессов»	ОК-4, ПК-13
5	Методология функционального моделирования SADT	Закрепление лекционного материала по теме «Методология функционального моделирования SADT»	ОК-4, ПК-13
6	Методология моделирования бизнес-процессов ARIS	Закрепление лекционного материала по теме «Методология моделирования бизнес-процессов ARIS»	ОК-4, ПК-13
7	Методология моделирования бизнес-процессов BPMN	Закрепление лекционного материала по теме «Методология моделирования бизнес-процессов BPMN»	ОК-4, ПК-13
8	Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности	Закрепление лекционного материала по теме «Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности»	ОК-4, ПК-13

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.
- рМетодология 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 «Руконт»
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
Специальные помещения: *Компьютерный класс (учебная аудитория) для проведения занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.*	Аудитория оборудована: *специализированной* (учебной) *мебелью* на 26 посадочных мест, интерактивной доской (SonyXGAVPLSX535); оборудована *техническими средствами обучения:* 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»	DreamSpark Premium Договор № 03-016-14 От 30.10.2014 Kaspersky Endpoint Security длябизнеса-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

6.2. Программное обеспечение:

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1.	AdobeAcrobat XI Лицензия AE 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: https://www.virtualbox.org/wiki/VirtualBox_PUEL	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.	3
2.	Бизнес-процесс как объект исследования	Л, Пр	Проблемное изложение учебной информации на лекциях и семинарах, лекции-презентации, обсуждение проблемных моментов.	3
3.	Системный анализ деятельности организации	Л, Пр	Проблемное изложение учебной информации на лекциях и семинарах, лекции-презентации, обсуждение проблемных моментов. Работа в специализированном ПО.	3
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.	3
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.	3
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.	3
Итого часов				24

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	1. Современная система взглядов на управление организацией 2. Бизнес-процесс как объект исследования 3. Системный анализ деятельности организации 4. Современные подходы к моделированию бизнес-процессов 5. Методология функционального моделирования SADT 6. Методология моделирования бизнес-процессов ARIS 7. Методология моделирования бизнес-процессов BPMN 8. Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности	ОК-4, ПК-13
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).

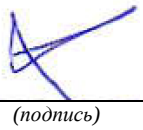
Зачет с оценкой проводится устно по билетам.

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:

	доцент	Д.В. Колпакиди
(подпись)	*(занимаемая должность)*	*(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

«06» марта 2018 г.

Протокол № 8 Зав. кафедрой В.Н. Наконечных

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