

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр магистратуры



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
_____ Турилова Е.А.
"___" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Современные цифровые инструменты и реинжиниринг автоматизации бизнес-процессов в туризме

Направление подготовки: 43.04.02 - Туризм

Профиль подготовки: Индустрия туризма в глобальной цифровой среде

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): доцент, к.н. (доцент) Лукишина Л.В. (кафедра инноваций и инвестиций, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), llukishina@mail.ru ; заведующий кафедрой, д.н. (доцент) Садриев А.Р. (кафедра инноваций и инвестиций, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), Azat.Sadriev@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-3	Способен организовывать и управлять деятельностью в институциональной туристской среде, применять реинжиниринг бизнес-процессов

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- методы управления бизнес-процессами;
- нотации описания бизнес-процессов;
- методы анализа процессов в туризме,
- понятие автоматизации и реинжиниринга бизнес-процессов в туризме

Должен уметь:

- интерпретировать и строить модель бизнес-процессов в туристической компании;
- использовать цифровые инструменты для моделирования и анализа бизнес-процессов

Должен владеть:

навыками анализа и управления бизнес-процессами в туризме

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.03.01 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.04.02 "Туризм (Индустрия туризма в глобальной цифровой среде)" и относится к дисциплинам по выбору части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Осваивается на 2 курсе в 4 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 46 часа(ов), в том числе лекции - 18 часа(ов), практические занятия - 28 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 98 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 4 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Се-местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само-стоя-тельная ра-бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи-ческие занятия, всего	Практи-ческие занятия в эл. форме	Лабора-торные работы, всего	Лабора-торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Предпосылки формирования новых								

подходов к организации деятельности компаний туристической индустрии

4	2	0	2	0	0	0	18
---	---	---	---	---	---	---	----

N	Разделы дисциплины / модуля	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- стоя- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные в эл. форме	
2.	Тема 2. Понятие бизнес-процесса	4	2	0	2	0	0	0	18
3.	Тема 3. Процессный подход и процессно-ориентированная организация	4	2	0	2	0	0	0	14
4.	Тема 4. Теоретические основы управления бизнес-процессами в туризме	4	2	0	4	0	0	0	8
5.	Тема 5. Основные подходы и стандарты к моделированию бизнес-процессов	4	2	0	4	0	0	0	8
6.	Тема 6. Программные средства моделирования бизнес-процессов	4	2	0	2	0	0	0	8
7.	Тема 7. Методики описания различных предметных областей деятельности организации сферы туризма.	4	2	0	4	0	0	0	8
8.	Тема 8. Методы анализа бизнес-процессов	4	2	0	4	0	0	0	8
9.	Тема 9. Контроллинг и мониторинг процессов туристической компании	4	2	0	4	0	0	0	8
	Итого		18	0	28	0	0	0	98

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Предпосылки формирования новых подходов к организации деятельности компаний туристической индустрии

Использование новых подходов к организации деятельности компаний в сфере туризма. Понятие функционального управления. Преимущества функционального управления деятельностью организации. Недостатки функционального управления предприятием. Основы использования системного подхода к совершенствованию деятельности организации в туризме.

Тема 2. Понятие бизнес-процесса

Понятие бизнес-процесса. Свойства бизнес-процессов. Классификация бизнес-процессов по назначению, классификация бизнес-процессов по сложности, классификация бизнес-процессов по уровню значимости. Классификация бизнес-процессов по отношению к клиентам процессов. Классификация бизнес-процессов по уровню подробности рассмотрения. Классификация бизнес-процессов по структуре. Основные элементы процесса. Понятие сети бизнес-процессов.

Тема 3. Процессный подход и процессно-ориентированная организация

Понятие процессного подхода. Преимущества процессного подхода. Недостатки функционального подхода. Сравнительная характеристика процессного и функционального подходов в организации деятельности предприятия. Управление бизнес-процессами. Концепция BPM. Отражение процессного подхода в международных стандартах.

Тема 4. Теоретические основы управления бизнес-процессами в туризме

Цикл Деминга (PDCA-цикл). Японские подходы к улучшению бизнес-процессов. Концепция улучшения бизнес-процессов. Методика быстрого анализа решения (FAST), бенчмаркинг бизнес-процессов. Перепроектирование бизнес-процессов. Реинжиниринг бизнес-процессов. Инжиниринг бизнес-процессов. особенности использования различных методик улучшения бизнес-процессов.

Тема 5. Основные подходы и стандарты к моделированию бизнес-процессов

Понятие методики моделирования бизнес-процессов. Основные нотации моделирования бизнес-процессов. Описание процессов при помощи блок-схем. Моделирование процессов в нотации DFD. Моделирование процессов в нотации IDEF0. Моделирование процессов в нотации IDEF3. Моделирование процессов в нотации ARIS. Сравнительный анализ методологий.

Тема 6. Программные средства моделирования бизнес-процессов

Функциональные возможности инструментальных средств моделирования бизнес-процессов. Требования к инструментальным системам для моделирования бизнеса. Особенности применения инструментальных средств моделирования бизнес-процессов.. Функциональные возможности инструментального средства моделирования бизнес-процессов Business Studio.

Тема 7. Методики описания различных предметных областей деятельности организации сферы туризма.

Подходы к описанию организационной структуры туристической компании. Подходы к описанию предметных областей деятельности организации. Описание целей. Описание продуктов. Описание ИТ-системы. Описание документы. Описание данных. Описание технических ресурсов. Описание входов-выходов. обеспечение сопоставимости моделей.

Тема 8. Методы анализа бизнес-процессов

Анализ на основе субъективных оценок: swot анализ бизнес-процессов, ранжирование бизнес-процессов. Анализ результатов аттестации. Анализ результатов аудита бизнес-процессов. би. Логический анализ. Анализ ресурсного окружения. Анализ характеристик процесса. Анализ результатов имитационного моделирования. Анализ рисков.

Тема 9. Контроллинг и мониторинг процессов туристической компании

Цели контроллинга бизнес-процессов. цели мониторинга бизнес-процессов. Основные этапы контроллинга бизнес-процессов. Показатели процесса. Показатели результата. Стоимостные показатели. Временные показатели. Относительные показатели. Измерение параметров и характеристик процесса. Обработка результатов измерения.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99бин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемому результату обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Официальный сайт журнала "Менеджмент в России и за рубежом" - <http://www.mevriz.ru/>

Официальный сайт журнала "Экономические стратегии" - <http://www.inesnet.ru/magazine/>

Сайт Business Studio - <https://www.businessstudio.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Лекционный материал и указанные литературные источники по соответствующей теме необходимо изучить до посещения соответствующего лекционного занятия, так как лекция в аудитории предполагает раскрытие актуальных и проблемных вопросов рассматриваемой темы, а не содержания лекционного материала. Таким образом, для понимания того, что будет сказано на лекции, необходимо получить базовые знания по теме, которые содержатся в лекционном материале.
практические занятия	Практическое занятие по дисциплине является аудиторным занятием, в процессе которого преимущественно осуществляется контроль знаний, полученных студентом самостоятельно. В связи с этим такое занятие начинается либо с выполнения практического задания, либо с контрольной работы, которая может проводиться по: лекционному материалу темы, литературным источникам, указанным по данной теме заданиям для самостоятельной работы. В связи с этим подготовка к практическому занятию заключается в том, чтобы до практического занятия : изучить лекционный материал и указанные по теме литературные источники выполнить задания для самостоятельной работы.
самостоятельная работа	Самостоятельная работа наряду с аудиторной представляет одну из форм учебного процесса и является существенной его частью. Для ее успешного выполнения необходимы планирование и контроль со стороны преподавателей, а также планирование объема самостоятельной работы в учебных планах специальностей профилирующими кафедрами, учебной частью, методическими службами учебного заведения. СРС предназначена не только для овладения каждой дисциплиной, но и для формирования навыков самостоятельной работы вообще, в учебной, научной, профессиональной деятельности, способности принимать на себя ответственность, самостоятельно решить проблему, находить конструктивные решения, выход из кризисной ситуации и т. д.
зачет	Подготовка к зачету является заключительным этапом изучения дисциплины "Современные цифровые инструменты и реинжиниринг автоматизации бизнес-процессов в туризме" и является средством текущего контроля. В процессе подготовки к зачету выявляются вопросы, по которым нет уверенности в ответе либо непонятно как выполняется практическое задание. Данные вопросы можно уточнить у преподавателя.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.04.02 "Туризм" и магистерской программе "Индустрия туризма в глобальной цифровой среде".

*Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.03.01 Современные цифровые инструменты и
реинжиниринг автоматизации бизнес-процессов в туризме*

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.04.02 - Туризм

Профиль подготовки: Индустрия туризма в глобальной цифровой среде

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

Основная литература:

1. Елиферов, В. Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 319 с. (Учебники для программы MBA). ISBN 978-5-16-001825-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/489829> (дата обращения: 12.03.2022).
2. Исаев Р.А. Секреты успешных банков: бизнес-процессы и технологии / Р. А. Исаев. - Москва : ИНФРА-М, 2012 - 260 с.: 60x90/16 - (Секреты успешных банков). - ISBN 978-5-16-011055-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/358138> (дата обращения: 12.03.2022).
3. Исаев, Р. А. Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг / Р.А. Исаев. - Москва : ИНФРА-М, 2011. - 400 с. ISBN 978-5-16-004926-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/224246> (дата обращения: 12.03.2022).

Дополнительная литература:

1. Ильдеменов, С. В. Операционный менеджмент: Учебник / С.В. Ильдеменов, А.С. Ильдеменов, С.В. Лобов. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 337 с. (Учебники для программы MBA). ISBN 978-5-16-009611-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/448946> (дата обращения: 12.03.2022).
2. Брагина, З. В. Информационная модель сбалансированных показателей бизнес-функций / З. В. Брагина, В. Н. Ершов, А. В. Смирнов. - Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2009. - 205 с. - ISBN 978-5-791-0987-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/453662> (дата обращения: 12.03.2022).
3. Ляндау, Ю. В. Теория процессного управления: Монография / Ю.В. Ляндау, Д.И. Стасевич. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2013. - 118 с. (Научная мысль; Менеджмент). ISBN 978-5-16-006400-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/375981> (дата обращения: 12.03.2022).

*Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.03.01 Современные цифровые инструменты и
реинжиниринг автоматизации бизнес-процессов в туризме*

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.04.02 - Туризм

Профиль подготовки: Индустрия туризма в глобальной цифровой среде

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2023

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.