



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДВФУ)**

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОП

Врио заведующий(ая) кафедрой  
сервиса и туризма  
(название кафедры)

\_\_\_\_\_  
(подпись) Овчаренко Н.П.  
(Ф.И.О. рук. ОП)

\_\_\_\_\_  
(подпись) Овчаренко Н.П.  
(Ф.И.О. зав. каф.)

« 18 » декабря 2019г.

« 18 » декабря 2019г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства

**Направление подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»**

магистерская программа «Международное гостеприимство»

**Форма подготовки очная**

Курс 2 семестр 3

лекции 36 час.

практические занятия 36 час.

лабораторные работы 00 час.

в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 0 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

в том числе с использованием МАО 00 час.

самостоятельная работа 108 час.

в том числе на подготовку к экзамену 00 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет 3 семестр

экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.

Составитель: канд. экон. наук, доцент Шумакова Е.В.

Владивосток  
2020

**Оборотная сторона титульного листа РПУД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства»**

Учебный курс «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» предназначен для студентов специальности 43.04.03 «Гостиничный бизнес».

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» включена в состав базового блока дисциплин Б1.В.ДВ.01.02.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (36 часов), практические занятия (36 часов), самостоятельная работа (108 часов). Дисциплина реализуется на 2 курсе в 3 семестре.

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Управление в индустрии гостеприимства», «Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Инновации в туризме и гостеприимстве», «Управление качеством в гостиничном бизнесе»; подготовить к прохождению учебной и производственной практик.

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: информационные технологии, обеспечивающие оптимизацию выполнения бизнес-процессов; идеальная и реальная модель проектируемого бизнес-процесса; понятие эффективности управления бизнес-процессами в гостиничных предприятиях; система показателей для оценки эффективности проекта управления бизнес-процессами; изучение алгоритма проведения анализа бизнес-процессов; исследование основных тенденций развития бизнес-процессов в сфере гостеприимства; понятие управляемых систем; изучение системного подхода к организации; изучение основных понятий и принципов управления.

**Цель дисциплины** – формирование специальных компетенций у магистров в области управления изменениями и оптимизации бизнес-процессов в индустрии гостеприимства на международном, национальном и региональном уровнях.

**Задачи:**

- Изучение основных методологических подходов, методов, инструментов управления деятельностью гостиниц и других средств размещения;
- Изучение принципов, методов и инструментов количественного и качественного анализа управления бизнес-процессами в сфере гостеприимства;
- Овладение информационными технологиями для прогнозирования и управления бизнес-процессами в сфере гостеприимства;
- Овладение инструментарием для приведения деятельности гостиниц и других средств размещения в соответствие с требованиями нормативно-технологической документации.

Для успешного изучения дисциплины « Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке исследовательских задач и выбору путей их решения;
- способность осуществлять сбор, анализ, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общекультурные и профессиональные компетенции:

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
ПК-2 способность принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности	<p>ПК-2.1. Знать теоретические основы макро- и микро- экономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; принципы стратегического планирования в индустрии гостеприимства;</p> <p>ПК-2.2. Уметь проводить анализ основных показателей на макро- и микро уровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа; планировать тактику деятельности гостиничных предприятий и других средств размещения;</p> <p>ПК 2.3. Владеть приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микро- уровне; методами определения затрат гостиничных предприятий и других средств размещения</p>
ПК-3 готовностью формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения	<p>ПК -3.1.Знать: теоретические основы разработки и реализации гостиничного продукта; нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и правила;</p> <p>ПК – 3.2. Уметь: планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения;</p> <p>ПК-3.3. Владеть: методами разработки и предоставления гостиничного продукта;</p>
ПК-4 готовностью организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей	<p>ПК -4.1. Знать: теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия;</p> <p>ПК – 4.2. Уметь: применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах;</p> <p>ПК – 4.3. Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.</p>

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: лекция-презентация, лекция с разбором конкретных ситуаций, лекция-дискуссия, разработка индивидуального проекта, мастер-класс.

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Лекции (36 часов)**

#### **Тема 1. Описание бизнес-процессов в сфере гостеприимства (4 час.)**

Сущность бизнес-процессов в сфере гостеприимства. Карта бизнес-процессов. Разработка бизнес-процессов в сфере гостеприимства.

#### **Тема 2 Оптимизация бизнес-процессов. Организационные инструменты совершенствования (6 час.)**

Принципы и инструменты совершенствования бизнес-процессов. Упрощение. Идеализация. Метод структурирования. Статистическое управление процессами. Реинжиниринг бизнес-процессов. Бенчмаркинг. Оптимизация бизнес-процессов.

#### **Тема 3. Роль оптимизации бизнес-процессов в гостиничном комплексе Приморского края в повышении эффективности и устойчивости его функционирования (4 час.)**

Формирование процессной команды. Информационные технологии, обеспечивающие оптимизацию выполнения бизнес-процессов. Идеальная и реальная модель проектируемого бизнес-процесса. Оптимизация бизнес-процессы в гостиничных комплексах Приморского края.

#### **Тема 4. Оценка эффективности бизнес-процессов гостиничных предприятий (4 час.)**

Понятие эффективности управления бизнес-процессами в гостиничных предприятиях. Система показателей для оценки эффективности проекта управления бизнес-процессами.

**Тема 5. Процессный подход к управлению организациями в сфере гостеприимства (6 час.)**

Аргументация перехода к процессному управлению организацией.  
Основные группы процессов. Стандарты по менеджменту качества.

**Тема 6. Управление деятельностью на системной основе (4 час.)**

Понятие управляемых систем. Изучение системного подхода к организации. Изучение основных понятий и принципов управления.

**Тема 7. Анализ развития бизнес-процессов в сфере гостеприимства (4 час.)**

Изучение алгоритма проведения анализа бизнес-процессов.

**Тема 8. Оценка эффективности бизнес-процессов в сфере гостеприимства (4 час.)**

Анализ методов оценки и выбора ключевых процессов. Применение системы показателей для оценки эффективности проекта управления бизнес-процессами.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Практические работы (36 час.)**

**Практическая работа №1.** Построение карты бизнес-процессов. (4 час.)

**Практическая работа №2.** Бизнес-процесс гостиничного предприятия (6 час.)

**Практическая работа №3.** Реинжиниринг как инструмент совершенствования бизнес-процессов в гостиничном предприятии (4 час.)

**Практическая работа №4.** Бенчмаркинг как инструмент совершенствования бизнес-процессов в гостиничном предприятии (4 час.)

**Практическая работа №5.** Идеальная и реальная модель проектируемого бизнес-процесса (4 час.)

**Практическая работа №6.** Оптимизация бизнес-процессов в гостиничных комплексах Приморского края (6 час.)

**Практическая работа №7.** Оценка эффективности проекта управления бизнес-процессами (4 час.)

**Практическая работа №8.** Проведение анализа бизнес-процессов гостиничного предприятия. (4 час.)

### **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение заданий;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

### **IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
2	Темы 4-8	ПК-2	знает методы и инструменты разработки и управления проектами; методологию прогнозирования и планирования различных направлений гостиничной деятельности	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 3, 4,7-11
			умеет проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия, понимать основные принципы	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13);	Вопросы к экзамену 13, 20-26



			управления проектами	деловая игра (ПР-10)	
			владеет навыками бизнес-планирования деятельности гостиничного предприятия; современными технологиями формирования и продвижения гостиничного продукта	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 5, 17-20
1	Темы 1-4	ПК-3	знает основные понятия, элементы и принципы организации гостиничного дела; основы организационного проектирования гостиничного продукта	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 1, 2, 18 21
			умеет проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия, понимать основные принципы управления проектами	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 20-24
			владеет методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационной диагностики; навыками бизнес-планирования деятельности гостиничного предприятия	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 3, 19
1	Темы 1-4	ПК-4	знает основные понятия, элементы и принципы организации гостиничного дела; основы организационного проектирования гостиничного продукта	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 1, 2, 18 21
			умеет проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия, понимать основные принципы управления проектами	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 20-24
			владеет методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационной диагностики; навыками бизнес-планирования деятельности гостиничного предприятия	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 3, 19

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки

знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

## **V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. Бизнес-аналитика средствами Excel: Учебное пособие / Гобарева Я.Л., Городецкая О.Ю., Золотарюк А.В., – 2-е изд., испр. и доп. – М.:Вуз.уч., НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 336 с.: 60х90 1/16.–(Финансовый универ. при Правительстве РФ) (П) ISBN 978-5-9558-0390-6. Режим доступа:

<http://znanium.com/go.php?id=636239>

2. Бугорский В.Н. Сетевая экономика: учеб. пособие / В.Н. Бугорский. - М.: Финансы и статистика, 2008. – 256 с.: ил. Режим доступа:

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:351953&theme=FEFU>

3. Вычисления, графики и анализ данных в Excel 2010 [Электронный ресурс] : самоучитель / М.П. Айзек [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – СПб. : Наука и Техника, 2013. –352 с. – 978-5-94387-921-0. – Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/35392.html>

4. Информационные ресурсы и технологии в экономике : учебное пособие для вузов / [И. В. Артюшков, Г. Н. Безрядина, Л. А. Вдовенко и др.] ; под ред. Б. Е. Одинцова, А. Н. Романова. – М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2015. - 461 с. Режим доступа:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:795015&theme=FEFU>

5. Информационные системы в экономике : учебник для вузов по специальностям экономики и управления / [Г.А. Титоренко, Б.Е. Одинцов, О.Е. Кричевская и др.] ; под ред. Г. А. Титоренко. – М. : Юнити-Дана, 2013. -

463 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391249>;  
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:725142&theme=FEFU>

6. Информационные технологии в экономике и управлении : учебник для бакалавров : учебник для вузов по экономическим специальностям / [В.В. Трофимов, О.П. Ильина, М.И. Барабанова и др.] ; под ред. В.В. Трофимова ; Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов. - М. : Юрайт : [ИД Юрайт] , 2013. - 478 с. Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:693457&theme=FEFU>

7. Основы работы в Microsoft Office 2013: Учебное пособие / Кузин А.В., Чумакова Е.В. – М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 160 с. – (Высшее образование) <http://znanium.com/go.php?id=561022>

8. Статистический анализ данных в MS Excel : учеб. пособие / А.Ю. Козлов, В.С. Мхитарян, В.Ф. Шишов. – М. : ИНФРА-М, 2017. – 320 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – [www.dx.doi.org/10.12737/2842](http://www.dx.doi.org/10.12737/2842).  
<http://znanium.com/go.php?id=858510>

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Freedom Collection на портале ScienceDirect  
<http://www.sciencedirect.com/>
2. Аверченков В.И., Лозбинева Ф.Ю., Тищенко А.А. Информационные системы в производстве и экономике: учебное пособие. Издательство: ФЛИНТА. 2011. <http://www.knigafund.ru/books/116365/read>
3. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ .  
<http://dvfu.ru/web/library/elib>
4. Электронно-библиотечная система «Лань» <http://e.lanbook.com>
5. Электронно-библиотечная система «Научно-издательского центра ИНФРА-М» <http://znanium.com>
6. Электронно-библиотечная система БиблиоТех.  
<http://www.bibliotech.ru>

7. Электронный каталог научной библиотеки ДВФУ <http://ini-fb.dvgu.ru:8000/cgi-bin/gw/chameleon>
8. Научная библиотека КиберЛенинка: <http://cyberleninka.ru/>
9. МАСМИ - агентство маркетинговых исследований (проект «Онлайн монитор»): [http:// www.onlinemonitor.ru](http://www.onlinemonitor.ru)
10. Ромир холдинг - исследования рынков и сфер общественной жизни: <http://www.romir.ru>
11. Фонд общественного мнения: <http://www.fom.ru>

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

1. Microsoft Word
2. Microsoft Excel
3. Microsoft PowerPoint
4. Microsoft Publisher
5. КонсультантПлюс / Гарант
6. Microsoft Internet Explorer/ Mozilla Firefox/ Opera

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### *Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины*

Планирование – важнейшая черта человеческой деятельности, один из характерных, обязательных признаков человеческого труда. Для организации сложной учебной деятельности очень эффективным является использование средств, напоминающих о стоящих перед нами задачах, их последовательности выполнения. Такими средствами могут быть мобильный телефон, имеющий программу органайзера, включающего будильник, календарь и список дел; таймеры, напоминающие о выполнении заданий по дисциплине; компьютерные программы составления списка дел, выделяющие срочные и важные дела.

Составление списка дел – первый шаг к организации времени. Список имеет то преимущество, что позволяет видеть всю картину в целом. Упорядочение, классификация дел в списке – второй шаг к организации времени.

Регулярность – первое условие поисков более эффективных способов работы. Рекомендуется выбрать один день недели для регулярной подготовки по дисциплине. Регулярность не просто позволяет подготовиться к делу, она создает настрой на это дело, позволяет выработать правила выполнения дела (например, сначала проработка материала лекции, учебника, чтение первоисточника, затем выделение и фиксирование основных идей в тетради).

Чтобы облегчить выполнение заданий, необходимо определить временные рамки. Еженедельная подготовка по дисциплине «Интернет-экономика» требует временных затрат. Четкое фиксирование по времени регулярных дел, закрепление за ними одних и тех же часов – важный шаг к организации времени. При учете времени надо помнить об основной цели рационализации – получить наибольший эффект с наименьшими затратами. Учет – лишь средство для решения основной задачи: сэкономить время.

По мнению специалистов по психологии, важность планирования и выполнения дел обуславливается также тем, что у нас накапливаются дела, задачи или идеи, которые мы не реализуем, откладываем на потом – все это негативно сказывается на нашем внутреннем состоянии в целом.

Важная роль в организации учебной деятельности отводится программе дисциплины, дающая представление не только о тематической последовательности изучения курса, но и о затратах времени, отводимом на изучение курса. Успешность освоения дисциплины во многом зависит от правильно спланированного времени при самостоятельной подготовке (в зависимости от специальности от 2 – 3 до 5 часов в неделю).

### ***Описание последовательности действий обучающихся (алгоритм изучения дисциплины)***

Начиная изучение дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства», студенту необходимо:

- ознакомиться с программой, изучить список рекомендуемой литературы; к программе курса необходимо будет возвращаться постоянно, по мере усвоения каждой темы в отдельности, для того чтобы понять: достаточно ли полно изучены все вопросы;

- внимательно разобраться в структуре дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства», в системе распределения учебного материала по видам занятий, формам контроля, чтобы иметь представление о курсе в целом, о лекционной и практической части всего курса изучения;

- переписать в тетрадь для лекций (на отдельной странице) и прикрепить к внутренней стороне обложки структуру и содержание теоретической части курса, а в тетрадь для практических занятий – темы практических (лабораторных) занятий.

При подготовке к занятиям по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» необходимо руководствоваться нормами времени на выполнение заданий. Например, при подготовке к занятию на проработку конспекта одной лекции, учебников, как правило, отводится от 0,5 часа до 2 часов, а на изучение первоисточников объемом 16 страниц печатного текста с составлением конспекта 1,5–2 часа, с составлением лишь плана около 1 часа.

### ***Рекомендации по работе с литературой***

Наиболее предпочтительна потемная последовательность в работе с литературой. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

- ознакомление с рабочей учебной программой и учебно-методическим комплексом дисциплины;

- изучение основной учебной литературы;
- проработка дополнительной (учебной и научной) литературы.

В ходе чтения очень полезно, хотя и не обязательно, делать краткие конспекты прочитанного, выписки, заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Настоятельно рекомендуется избегать механического заучивания учебного материала. Практика убедительно показывает: самым эффективным способом является не «зубрежка», а глубокое, творческое, самостоятельное проникновение в существо изучаемых вопросов.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками. Объем информации по курсу настолько обширен, что им не удастся овладеть в «последние дни» перед сессией, как на это иногда рассчитывают некоторые студенты.

Следует воспитывать в себе установку на прочность, долговременность усвоения знаний по курсу. Надо помнить, что они потребуются не только и не столько в ходе курсового зачета, но – что особенно важно – в последующей профессиональной деятельности.

Литература имеется в библиотеке университета.

При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание момент развития. Курс «Интернет-экономика», как и большинство других дисциплин, не является и не может являться набором неких раз и навсегда установленных истин в последней инстанции. Наоборот, он постоянно развивается и совершенствуется. В нем идет диалектический процесс отмирания устаревшего и возникновения новых идей, взглядов, теорий. В условиях ускоряющегося старения информации учебные, впрочем, как и научные, издания, далеко не всегда могут поспевать за новыми явлениями и тенденциями, порождаемыми процессом инновации. Ощутимое

отставание характерно и для многих публикаций, связанных с курсом. Ведь их невозможно, даже по чисто техническим причинам, не говоря уже о других, ежегодно обновлять и переиздавать. В связи с этим в литературе по курсу студентам могут встречаться положения, которые уже не вполне отвечают новым тенденциям развития. В таких случаях следует, проявляя нужную критичность мысли, опираться не на устаревшие идеи того или другого издания, как бы авторитетно оно ни было, а на нормы, вытекающие из современных изданий, имеющих отношение к изучаемому вопросу.

В то же время настойчивое подчеркивание момента развития вовсе не означает полной ревизии учебной и научной литературы, рекомендуемой по курсу. Задача студента – проявить достаточно высокую научную культуру и не впасть в крайности как ортодоксального догматизма, так и зряшного нигилизма. Наука, как известно, развивается не только на основе отрицания, но и преемственности. В этом непрерывном процессе модернизации знания ему, конечно, будут оказывать помощь преподаватели, постоянно внося соответствующие изменения в содержание учебного процесса.

Наконец, студент обязан знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

### ***Рекомендации по подготовке к экзамену (зачету)***

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» является зачёт. Примерный перечень вопросов к зачёту содержится в ВВ. Указанные вопросы по дисциплине обновляются на начало учебного года. Непосредственно перед сессией вопросы могут обновляться. Обновленный перечень вопросов к зачёту выдается студентам перед началом экзаменационной сессии. На зачёте студенту предлагается ответить на один – два вопроса по изученным разделам дисциплины. Цель экзамена – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине, а



также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве дефиниций и категорий. Оценке подлежит также и правильность речи студента. Дополнительной целью итогового контроля в виде экзамена является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность. Таким образом, зачёт по дисциплине проверяет сложившуюся у студента систему знаний по данной отрасли права и играет большую роль в подготовке будущего юриста, способствует получению фундаментальной и специальной подготовки в области управления персоналом.

При подготовке к экзамену студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Зачёт призван побудить студента получить дополнительно новые знания. Во время подготовки к зачёту студенты также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении разделов курса. Это позволяет им уяснить логическую структуру курса, объединить отдельные темы в единую систему, увидеть перспективы развития управления персоналом.

Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу, также их называет студентам преподаватель на первой лекции.

Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к экзамену задолго до его проведения, лучше с самого начала лекционного курса. Для этого, как уже отмечалось, имеются в учебно-методическом пособии примерные вопросы к экзамену. Целесообразно при изучении курса пользоваться рабочей программой и учебно-методическим комплексом. Также необходимо изучение практики управления персоналом.

Самостоятельная работа по подготовке к зачёту во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных

на зачёт и дней, отведенных на подготовку к экзамену. При этом необходимо, чтобы последний день или часть его, был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов в целом. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить уровень усвоения материала. Важно иметь в виду, что для целей воспроизведения материала учебного курса большую вспомогательную роль может сыграть информация, которая содержится в рабочей программе курса.

### ***Рекомендации по выполнению домашних заданий***

1. Выполнить задание. Для этого ознакомиться с методическими рекомендациями по выполнению данного задания, которые расположены в соответствующем разделе, или осуществить поиск материалов в электронном каталоге, или в электронных ресурсах библиотеки ДВФУ (режим доступа: <http://www.lib.dvfu.ru>).

2. Осуществить поиск дополнительного материала (при необходимости).

### ***Рекомендации по самостоятельной работе студентов***

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС)

1. Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;

- выполнении домашних индивидуальных и коллективных заданий;

- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;

- изучении теоретического материала тем лабораторных занятий, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;

- поиске правовых актов, комментариев специалистов в справочно-правовой системе по темам занятий, индивидуальных и коллективных заданий,
- освоении технологий взаимодействия с заданными интернет-ресурсами и их использования для решения практических задач;
- освоении технологии создания простейшего сайта компании (или, по желанию студента, в виде электронного портфолио выполненных заданий по дисциплине);
- подготовке к экзамену.

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения лекционных занятий необходима аудитория, оснащенная мультимедийным проектором.

Для проведения лабораторных занятий - аудитория, оснащенная мультимедийным проектором, персональными компьютерами на рабочих местах студентов с выходом в Интернет и установленным программным обеспечением (как минимум – Microsoft Office, Консультант Плюс / Гарант).

## **VIII. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства»**

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
ПК-2 способность принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности	ПК-2.1. Знать теоретические основы макро- и микро- экономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; принципы стратегического планирования в индустрии гостеприимства; ПК-2.2. Уметь проводить анализ основных показателей на макро- и микро уровне с применением статистических методов и методов

	<p>финансового и экономического анализа;          планировать тактику деятельности гостиничных предприятий и других средств размещения;          ПК 2.3. Владеть приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микро- уровне; методами определения затрат гостиничных предприятий и других средств размещения</p>
ПК-3 готовностью формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения	<p>ПК -3.1. Знать: теоретические основы разработки и реализации гостиничного продукта; нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и правила;          ПК – 3.2. Уметь: планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения;          ПК-3.3. Владеть: методами разработки и предоставления гостиничного продукта;</p>
ПК-4 готовностью организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей	<p>ПК -4.1. Знать: теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия;          ПК – 4.2. Уметь: применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах;          ПК – 4.3. Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.</p>

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
2	Темы 4-8	ПК-2	знает методы и инструменты разработки и управления проектами; методологию прогнозирования и планирования различных направлений гостиничной деятельности	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 3, 4,7-11
			умеет проектировать	конспект (ПР-7);	Вопросы к

			организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия, понимать основные принципы управления проектами	коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	экзамену 13, 20-26
			владеет навыками бизнес-планирования деятельности гостиничного предприятия; современными технологиями формирования и продвижения гостиничного продукта	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 5, 17-20
1	Темы 1-4	ПК-3	знает основные понятия, элементы и принципы организации гостиничного дела; основы организационного проектирования гостиничного продукта	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 1, 2, 18 21
			умеет проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия, понимать основные принципы управления проектами	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 20-24
			владеет методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационной диагностики; навыками бизнес-планирования деятельности гостиничного предприятия	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 3, 19
1	Темы 1-4	ПК-4	знает основные понятия, элементы и принципы организации гостиничного дела; основы организационного проектирования гостиничного продукта	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 1, 2, 18 21
			умеет проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия, понимать основные принципы управления проектами	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 20-24
			владеет методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационной диагностики; навыками бизнес-планирования деятельности гостиничного предприятия	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 3, 19

### **Зачетно-экзаменационные материалы**

**(оценочные средства по промежуточной аттестации и критерии оценки)**

## 1. Вопросы к экзамену

1. Что такое бизнес-процесс и чем управление бизнес-процессами отличается от управления ресурсами?
2. Какие основные подходы к улучшению бизнес-процессов?
3. Что вы знаете о методике быстрого анализа решения?
4. Что вы знаете о бенчмаркинге процесса?
5. Что вы знаете о подходе к перепроектированию процесса?
6. Что такое реинжиниринг бизнес-процессов и чем он отличается от концепции всеобщего управления качеством?
7. Какие задачи решает реинжиниринг бизнес-процессов?
8. Основные последствия проведения реинжиниринга бизнес-процессов.
9. Области применения реинжиниринга бизнес-процессов.
10. Каковы условия успеха реинжиниринга бизнес-процессов?
11. Основные принципы реинжиниринга бизнес-процессов.
12. Какое влияние оказывают различные подходы в улучшение бизнес-процессов?
13. Как формируется процессная команда?
14. Какие информационные технологии и как они обеспечивают оперативное управление бизнес-процессами?
15. Какие информационные технологии и как они обеспечивают оптимизацию выполнения бизнес-процессов?
16. Перечислите этапы реинжиниринга бизнес-процессов
17. Чем отличаются идеальная и реальная модель проектируемого бизнес-процесса?
18. Перечислите основные компоненты обобщенной модели бизнес-процесса.
19. Чем отличаются методы функционального и объектно-ориентированного моделирования бизнес-процесса?
20. Что такое функциональная модель бизнес-процесса?

21. Как оптимизировать бизнес-процессы?
22. Что дает оптимизация бизнес-процессов?
23. Когда нужно регламентировать бизнес-процессы?
24. Как описать существующие бизнес-процессы?
25. Источники идей для оптимизации бизнес-процессов?
26. Ошибки при оптимизации бизнес-процессов?

**Критерии оценки студента на экзамене по дисциплине  
«Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства»  
(промежуточная аттестация – экзамен)**

Баллы (рейтингов ой оценки)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«зачтено»/ «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
76-85	«зачтено»/ «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.
менее 61	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

**Оценочные средства для текущей аттестации ( типовые ОС по  
текущей аттестации и критерии оценки по каждому виду  
аттестации по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в  
индустрии гостеприимства»)**

Типовые оценочные средства по текущей аттестации по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» размещены в разделе рабочей учебной программы дисциплины «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся».

**Критерии оценки выполнения аналитического задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
2	Файл MS Excel с результатами анализа сайтов интернет-магазинов	30
3	Устная защита задания с демонстрацией содержимого страниц сайтов	30
4	Защита темы по списку вопросов (собеседование/ групповое обсуждение)	30
5	ИТОГО	100

**Критерии оценки выполнения творческого задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	20
2	Многообразие и широта использования средств и инструментов Ms Office	30
3	Аккуратность, презентабельность, эргономичность выполненного задания	10
4	Опережающие элементы (использование в заданиях элементов, которые еще не были представлены преподавателем)	40
5	ИТОГО	100

**Критерии оценки выполнения коллективного задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
2	Защита темы по списку вопросов/ активное участие в обсуждении докладов результатов анализа коллег в группе	20



3	Представление результатов проведенного анализа на занятии	20
4	Материал современный, актуальный, интересный для аудитории Тема раскрыта глубоко, изложение материала логично, аргументированно, подкреплено иллюстрациями, таблицами и диаграммами с фактическими данными, схемами и рисунками	20
5	Наличие файла с результатами проведенного коллективного анализа, папки с нормативно-законодательными актами, закладками в СПС Консультант Плюс	30
	ИТОГО	100

### **Критерии оценки выполнения группового творческого задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
2	Материал современный, актуальный, интересный для аудитории	10
3	Материал подан системно, аргументированно, с наличием иллюстраций, таблиц, схем и рисунков	20
4	Наличие мультимедиа презентации / видео	20
5	Выступление по выбранной теме	40
	ИТОГО	100

### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины**

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» проводится в форме контрольных мероприятий (тесты, практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по

аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий, ответов на тесты);

– результаты самостоятельной работы.

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

**Вид промежуточной аттестации – зачет** (3 семестр), состоящий из устного опроса в форме собеседования и индивидуального творческого зачетного задания.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии  
гостеприимства»  
Направление подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»  
Профиль магистерской программы «Гостиничный бизнес»  
Форма подготовки очная**

**Владивосток  
2020**

## I. План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/ сроки выполне- ния	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	задания 1, 2 (март)	Изучение теоретической части темы, поиск сведений о количественных и качественных показателях работы интернет-магазинов, проведение сравнительного анализа интернет-магазинов, подготовка к защите заданий, подготовка файлов, работа с СПС и с интернет-ресурсами, подготовка к обсуждению тем докладов	12 часов	Проверка наличия лекций, файлов, выполнение заданий и их защита, прохождение теста, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, докладов
2	задания 3-6 (апрель)	Изучение теоретической части темы, подготовка к тестированию, подготовка к обсуждению тем докладов групп, подготовка к заданиям	12 часов	Проверка наличия лекций, файлов, выполнение заданий и их защита, прохождение теста, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, докладов
3	задания 7, 8 (май)	Изучение теоретической части темы, подготовка к тестированию, подготовка к лабораторной работе, подготовка к обсуждению тем докладов групп, подготовка к заданиям	12 часов	Проверка наличия лекций, файлов, прохождение теста, выполнение группового творческого задания, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, докладов
	ИТОГО	-	36 часов	-

## **II. Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся, методические рекомендации по их выполнению**

### **Темы и ориентировочное содержание аналитических, научно-исследовательских и творческих заданий**

Занятие семинарского типа 1. Характеристика основных видов бизнес-процессов (управляющих, операционных, поддерживающих), продолжительность 2 часа.

Тема докладов:

1. Бизнес-процессы планирования развития гостиничного предприятия или другого средства размещения.

2. Основные проблемы предприятий гостиничной индустрии: поиск и реализация решений.

3. Управление гостеприимством и гостиничной индустрией на муниципальном (региональном, федеральном) уровне.

4. Основные (поддерживающие, управляющие) бизнес-процессы гостиничной индустрии города.

5. Основные (поддерживающие, управляющие) бизнес-процессы гостиничной индустрии региона.

6. Особенности использования видов средств размещения для реализации целей развития различных видов туризма

Занятие семинарского типа 2. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне Case-study – Характеристика предприятия гостиничной индустрии (2 часа)

Описание ситуации:

Задание: Разработать возможные управленческие решения по устранению отклонений в бизнес-процессе

Решение:

Выездное занятие в апартамент-отель «Золотой ключик» 19.04.2018 г.  
Задание – составить описание бизнес-процессов организаций индустрии гостеприимства. Элементы:

1. Перечень представленных на выставке организаций
2. Сфера деятельности представленных организаций
3. Перечень деловых мероприятий и их краткая характеристика
4. Круг освещаемых проблем
5. Основные плюсы и минусы организации выставки и ее полезность.

Занятие семинарского типа 3. Факторы эффективности бизнес-процессов, продолжительность 4 часа Деловая игра – Разработка продукта в апартамент-отеле «Золотой ключик» по основным разделам бизнес-процессов:

- Жизненный цикл гостиничного предприятия, виды текущего и проектного управления
- Понятие цикла обслуживания и его разновидности
- Виды бизнес процессов в структуре управления гостиницей, показатели эффективности
- Отличительные особенности услуги
- Понятие «услуга», классификация и особенности, жизненный цикл, методика оценки эффективности
- Отличительные особенности и специфика управления мини гостиничным предприятием
- Классификация гостиниц, номерной фонд, европейский стандарт
- Формальная процедура, тенденции развития гостиничного бизнеса на современном этапе
- Самые необычные отели мира
- Основные слагаемые успеха в гостиничном бизнесе:

Месторасположение, архитектура здания, целевое позиционирование, планировка, технология, логистика, качество, эргономика, оборудование, оснащение, персонал

Для нахождения ответов к следующим управленческим вопросам:

1. Существует ли достаточный спрос для новой гостиничной концепции, нацеленной на сегменты бизнес-путешествий и отдыха, для удовлетворения задач роста и финансовой отдачи?
2. В чем заключается наилучшее позиционирование для новых отелей?
3. Какую комбинацию нужно предлагать для показателей разных отелей и видов услуг?
4. Какой должна быть стратегия ценообразования для номеров в новых отелях?
5. Какой должна быть стратегия размещения на местности для новых отелей?

Занятие семинарского типа 4. Построение бизнес-процесса Службы приема и размещения гостей, продолжительность 4 часа. Деловая игра.

- Резервирование (бронирование), типы резервирования, способы и технология, плата за бронь
- Прием и размещение гостей: регистрация и ее порядок, оформление документов, особенности оформления иностранных граждан, граждан России и граждан СНГ
- Тарифы на номера, опубликованные и корпоративные цены, системы скидок, способы платежей, платежные документы, работа с кредитными картами
- Ключевое хозяйство, порядок выдачи ключей, обеспечение безопасности имущества гостей, организация хранения ценных вещей
- Обслуживание гостей во время проживания, предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания
- Ознакомление с работой бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра, парикмахерской, службы room - service, ресторанов, баров в гостинице

- Расчет гостей: оплата проживания, дополнительных услуг, телефонных переговоров
- Взимание платы за порчу и потерю клиентами имущества отеля: методы, позволяющие исключить недополученные отелем доходы

Задание: сделайте развернутые выводы (задание можно выполнить на примере региона)

Занятие семинарского типа 5. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия, продолжительность 6 часов Case-study – Управление качеством в компании

#### **Служба Housekeeping<sup>4</sup>**

- Состав службы, должностные инструкции, санитарно-гигиенические требования
- Технологии поэтажного обслуживания гостей: виды уборки: текущая, промежуточная, вечерняя, генеральная
- Ключевое хозяйство, оставленные и потерянные вещи, хранение, порядок возврата
- Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении, рекламные материалы, их размещение
- Контроль качества уборки и технического состояния номеров.
- Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP-гостей).
- Рабочая тележка горничной, оснащение, комплектация, уборочные механизмы
- Работа с рекламациями
- Охрана труда, техника безопасности, правила противопожарной безопасности в пожарной службе
- Организация службы питания
- Службы организации питания: кухня, продовольственное снабжение: выбор, оптимизация службы организации питания, стандарты.

Занятие семинарского типа 6.



Пути оптимизации бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне), продолжительность 6 часов. Практикующее упражнение. Задание разработка кейса. Виды ситуаций: Иллюстративные ситуации (блиц-ситуации). Ориентированы на формирование профессионального языка и умения идентифицировать проблему в кейс-технологии, общий объём не больше одной страницы. Нормативные ситуации (чаще всего с элементами задачи). Имеют определённые расчетные и нормативные параметры, позволяющие провести анализ и найти однозначный ответ. Эти ситуации главным образом предназначены для контроля знаний по пройденному теоретическому материалу. Данный тип задач может иметь несколько уровней сложности в зависимости от исходной степени структурирования представленного в ситуации материала. Например, наличие избыточной информации, отсутствие четкой формулировки проблемы и поставленной задачи, неочевидность алгоритма, необходимого для решения имеющейся проблемы в ситуации, и т.д. Функциональные ситуации. Характерны наличием проблем, лежащих в четко очерченной функционально-предметной области, что требует от слушателя знания теоретических разделов соответствующей дисциплины. Наряду с числовыми данными, как правило, имеется противоречивая информация, усиливающая фактор неопределенности в выборе решения. В таких ситуациях обычно заранее известно правильное решение, но оно не исключает наличия альтернативных, не менее привлекательных. Особое внимание здесь уделяется аргументации и степени доказательности выбранного решения. Тем самым функциональные ситуации ориентированы на развитие инноваций через предметное знание. Стратегические ситуации. Не имеют, да и не могут иметь однозначного решения из-за невозможности определить влияние нестабильных факторов, которые всегда присутствуют в реальных системах. Это класс наиболее сложных ситуаций, так как множество противоречивых критериев выбора не позволяет окончательно оценить эффективность выдвигаемого решения.

Привлекательность же таких ситуаций состоит в том, что они ориентированы на формирование инноваций через концептуальное знание и тем самым работают на формирование ключевой компетенции. Любой вид проблемной ситуации может быть построен разными способами в зависимости от способа оформления текста, содержащего проблему, скрытые вопросы.

1-й способ заключается в представлении ситуации в виде новой и сложной информации для обучаемых. Данный способ предполагает в процессе работы обучаемых над кейсом с целью заострения внимания к новым объектам или их свойствам искать ответ на вопросы: «Что это значит?», «О чем говорит (свидетельствует) данная информация (факты) и т.д.?».

2-й способ создания проблемной ситуации – рассмотрение противоречивой информации, разные взгляды на один и тот же вопрос. Для того, чтобы выявить проблему, необходимо обнаружить противоречивый характер связи между явлениями и установить природу противоречия или понять, что данное противоречие лишь кажущееся.

3-й способ состоит в создании проблемной ситуации через неполное представление содержания, причем сложность данной ситуации будет различна в зависимости от того, есть ли указание на то, что данное содержание полно или обучающийся должен сам понять это и заняться поиском материала. Осознавая проблемную ситуацию, обучаемый должен выделить или самостоятельно найти его части и синтезировать их в единое целое. Примечание: речь может идти не о полноте всего объекта или системы в целом, а лишь о неполноте одной из характеристик, функций или одного из условий и т.п.

4-й способ заключается в построении своеобразных загадочных ситуаций, когда определенная информация отсутствует, не указаны субъекты или объекты данной ситуации, но даны их характеристики, условия, функции и т.п. Понимание данной проблемной ситуации заключается в обнаружении того, что предмет мысли не выражен в ответе на вопрос: «О чем здесь

говорится, каковы характеристики данного объекта, каковы условия протекания данного процесса и т.п.?». Основные этапы создания кейсов:

1. Формирование дидактических целей кейса.
2. Определение проблемной ситуации.
3. Построение программной карты кейса, состоящей из основных тезисов, которые необходимо воплотить в тексте.
4. Поиск институциональной системы (фирма, организация, ведомство и т.д.), которое имеет непосредственное отношение к тезисам программной карты.
5. Сбор информации в институциональной системе относительно тезисов программной карты кейса.
6. Построение или выбор модели ситуации, которая отражает деятельность института; проверка ее соответствия реальности.
7. Выбор жанра кейса. 8. Написание текста кейса.
9. Диагностика правильности и эффективности кейса; проведение методического учебного эксперимента, построенного по той или иной схеме, для выяснения эффективности данного кейса.
10. Подготовка окончательного варианта кейса.

Case-study – Оценка оптимальности принятых (предлагаемых для принятия) решений.

Задача 1. Сравните два подхода к организации управления: производственный и маркетинговый (рыночный) подход. Сравнение проведите по следующим параметрам:

- Какие специалисты, как правило, стоят во главе предприятия?
- Какие цели преобладают (внутренние или внешние)?
- Каков горизонт планирования?
- Как осуществляется обновление продукции?
- Дайте характеристику ассортимента выпускаемой продукции.
- Охарактеризуйте производственный процесс.
- Какой преобладающий тип структуры управления?

– Оцените другие возможные параметры.

Задача 2. Выделите стратегические группы конкурентов, действующие на российском рынке в производстве и продаже следующих продуктов туристской индустрии:

- а) туроператорские компании;
- б) гостиничные предприятия;
- в) транспортные организации (перевозка пассажиров);
- г) экскурсионные бюро;
- д) спортивно-оздоровительные комплексы;
- е) санаторно-курортные организации.

Обоснуйте критерии выделения стратегических групп.

Задача 3. Вот несколько смелых проектов: Предлагается для повышения туристкой привлекательности региона отправлять туристов в подземное путешествие, прорыв для этого шахту длиной 5 км и украсив ее края разноцветными полудрагоценными камнями. Предлагается в качестве транспортного средства для перемещения туристов по территории региона использовать исключительно аэростаты, поднятые на высоту, где температура окружающего воздуха ниже нуля. Предлагается построить летающую гостиницу, привязанную к металлическому шесту, поэтому на ней можно облетать вокруг территории региона и организовывать экскурсии. Реальны ли эти проекты? Будьте готовы защитить выбранные вами проекты. Какой из них, по вашему мнению, мог бы быть реализован уже в наши дни?

Задача 4. Выделите из приведенной характеристики обследования одного из гостиничных предприятий его сильные и слабые стороны и определите, какие шаги необходимо предпринять для повышения его конкурентоспособности: подробный отчет о достижениях в обеспечении гостиничными услугами; использование гостиницей международного опыта через расширенную мировую сеть крупных дочерних компаний; самоуверенность, порожденная прошлыми достижениями; учет нововведений по новым продуктам и услугам; сильная бюрократия; малое

число нововведений в самой гостинице; консервативная оценка, отсутствие радикальных нововведений по сравнению с конкурентами; высокая квалификация хорошо обученного персонала; покровительственное отношение работодателя, не гармонирующее с ожиданиями младших служащих; технологические нововведения; отраслевая сеть; отсутствие опыта в управлении некоторыми новыми службами; ограничения в доступности для клиентов, например неудобное местоположение; гибкость; экономия за счет величины гостиницы; преуспевание гостиницы.

2. По заданным вопросам подготовить характеристику туристского потенциала региона (на примере конкретного региона РФ). Для оценки туристского потенциала и элементов туристского потенциала региона необходимо ответить на вопросы:

1. Наличие и характеристика туристских ресурсов региона: природных, культурноисторических, территориальных, географических и пр.

2. Балльная оценка туристского потенциала (по любой из известных методик).

3. Возможные для развития виды туризма.

4. Характеристика развивающихся видов туризма.

5. Характеристика туристских продуктов региона.

6. Анализ наличия и состояния коллективных средств размещения.

7. Анализ наличия и состояния общественного питания.

8. Анализ транспортной инфраструктуры.

9. Оценка туристских прибытий.

10. Достоинства и недостатки развития регионального туристского комплекса.

Занятие семинарского типа 7. Разработка планов и программ развития предприятия, отрасли, региона, продолжительность 4 Case-study – Финансы: учет, снабжение и управление доходами

- Основы управленческого учета
- Отчетность о доходах и расходах, планирование,

- Контроль за расходами, системы закупок
- Договорные отношения с компаниями - поставщиками товаром и услуг для гостиницы, аудит и контроллинг
- Структура и место коммерческой службы в системе управления гостиничным предприятием.
- Что такое «Revenue Management»; цели и задачи менеджера по доходам.
- Основные показатели доходности номерного фонда отеля.
- Инструменты работы: технические возможности ПО для гостиничных предприятий. Электронные каналы продаж.
- Основные гостиничные сайты, принципы взаимодействия. Интернет-бронирование. Сотрудничество с системами GDS и ADS
- Статистика и анализ – платформа для принятия грамотного управленческого решения.
- Сегментация рынка. Что, когда и как анализировать.
- Ценообразование и каналы распределения номеров.
- Виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия – плюсы и минусы
- Каналы продаж и ценовой паритет.
- Основные показатели коммерческой деятельности отеля (KPI), маркетинговые стратегии.
- Программы лояльности: виды и смысловое значение, работа по повышению рейтинга отеля на бронирующих сайтах.
- Техники работы с негативными отзывами
- Channel Manager - что это такое и как пользоваться им максимально эффективно
- Сетка Стандартов качества обслуживания: принципы, виды, методология написания и внедрения.

Какие финансовые средства предложено использовать в стратегической перспективе? На что была нацелена разработанная программа? Нарисуйте схему бизнес-процесса финансовой деятельности?

Мастер-класс – работа по программе приглашенного специалиста-практика

Коллоквиум (используется перечень вопросов для выполнения контрольной работы) Занятие семинарского типа 8. Техничко-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков, продолжительность 4 часа Деловая игра – «План развития гостиничного предприятия»

### **Критерии оценки выполнения творческого задания**

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
2	Защита темы по списку вопросов, активное участие в групповом обсуждении вопросов темы	30
3	Представление результатов проектирования бизнес-процесса	30
4	Наличие папки с файлами для разработки бизнес-процесса	30
5	ИТОГО	100