

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 21.05.2025 16:19:56

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебной работе

Пятигорского института (филиал) СКФУ

Н.В. Данченко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРЕДПРИЯТИЙ И УЧРЕЖДЕНИЙ
ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки	43.04.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Стратегии устойчивого развития гостиничной и санаторно-курортной деятельности
Год начала обучения	2025
Форма обучения	заочная
Реализуется в семестре	4

Разработано

Доцент кафедры ТиГД, канд. экон. наук

Куликова Е.А.

Пятигорск, 2025 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Моделирование бизнес-процессов предприятий и учреждений индустрии гостеприимства» является формирование знаний и навыков деятельности в области моделирования и реинжиниринга бизнес-процессов предприятий индустрии гостеприимства.

Задачами освоения дисциплины «Моделирование бизнес-процессов предприятий и учреждений индустрии гостеприимства» являются:

- изучение основных понятий, принципов и особенностей моделирования;
- приобретение навыков использования современных информационных технологий и системного анализа;
- изучение особенностей моделирования бизнес-процессов предприятий и учреждений индустрии гостеприимства.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Моделирование бизнес-процессов предприятий и учреждений индустрии гостеприимства» относится к части дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-6. Способен применять современные информационные и коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства	ИД-1 ПК-6 Применяет современные информационные и коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства	Знает виды технологических инноваций, используемых в деятельности гостиничных предприятий. Применяет специализированные информационные каналы, направленные на осуществление обмена информацией и координации основных задач и действий сотрудников гостиничного предприятия.
	ИД-2 ПК-6 Оценивает эффективность и обосновывает применение современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства	На основе проведенного анализа конкурентных преимуществ информационных и коммуникативных технологий, принимает обоснованное решение об их внедрении в деятельность гостиничного предприятия.
ПК-7. Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений	ИД-1 ПК-7 Обосновывает выбор научных концепций и применяет методы исследования и моделирования развития индустрии гостеприимства	Способен на основе проведенного анализа современных научных концепций, обосновывать оптимальность их выбора при проведении научно-

по развитию индустрии гостеприимства на различных уровнях управления		практической деятельности, связанной с изучением индустрии гостеприимства. Применяет качественные и количественные методы исследования в области гостеприимства, а также применяет моделирование как метод исследования реальных процессов в практической деятельности предприятия индустрии гостеприимства.
	ИД-2 ПК-7 Осуществляет научно-аналитическое обоснование выбора организационно-управленческих инноваций для их применения на предприятиях индустрии гостеприимства	Применяет общие (методы теоретического и эмпирического уровня исследований) и специальные методы исследований при проведении экспертизы организационно-управленческих инноваций, планируемых к применению на предприятиях сферы гостеприимства. Принимает обоснованные организационно-управленческие решения в области разработки и реализации стратегий развития гостиничного бизнеса.

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий: всего: 4 з.е., 144 акад.ч.	ЗФО, в акад. часах
Контактная работа:	12
Лекции/из них практическая подготовка	4
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	8
Самостоятельная работа	132
Формы контроля	
Экзамен	-
Зачет	+
Зачет с оценкой	-
Курсовая работа	Нет

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	заочная форма				Формы текущего контроля успеваемости
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
1.	Основы моделирования бизнес-процессов. Предмет курса, история, текущее состояние и перспективы организационного управления. Системный подход к описанию экономических объектов: современные методы и тенденции. Процессный подход и процессно-ориентированная организация.	ПК-6 (ИД-1 ПК-6 ИД-2 ПК-6); ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7).	2	2	-	32	Собеседование, тест
2.	Бизнес-процесс и его компоненты. Определения бизнес-процесса. Классификация бизнес-процессов. Основные элементы бизнес-процесса и его окружение. Определение владельца бизнес-процесса. Определение цели бизнес-процесса.	ПК-6 (ИД-1 ПК-6 ИД-2 ПК-6); ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7).	-	2	-	34	Собеседование, тест

3.	Методологии моделирования бизнес-процессов. Определение границ и интерфейсов. Определение входов и выходов бизнес-процесса. Определение ресурсного окружения бизнес-процесса. Документирование бизнес-процесса.	ПК-6 (ИД-1 ПК-6 ИД-2 ПК-6); ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7).	2	2	-	34	Собеседование, тест
4.	Методики анализа бизнес-процессов. Факторы повышения эффективности управления ресурсами гостиничных организаций в современных условиях. Организационно-экономический механизм управления совокупностью ресурсов организаций. Методика оценки эффективности использования ресурсов организации.	ПК-6 (ИД-1 ПК-6 ИД-2 ПК-6); ПК-7 (ИД-1 ПК-7 ИД-2 ПК-7).	-	2	-	32	Собеседование, тест
	ИТОГО за 4 семестр		4	8	-	132	
	ИТОГО		4	8	-	132	

6. Фонд оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов предприятий и учреждений индустрии гостеприимства» базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина «Моделирование бизнес-процессов предприятий и учреждений индустрии гостеприимства» построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Виноградова, М.В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие [Текст] / М.В. Виноградова. — М.: Дашков и К, 2017. — 280 с.
2. Шёнталер, Ф. Бизнес-процессы. Языки моделирования, методы, инструменты [Текст] / Ф. Шёнталер. — М.: Альпина Паблишер, 2019. — 264 с.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Мадера, А.Г. Бизнес-процессы и процессное управление в условиях неопределённости: Количественное моделирование и оптимизация [Текст] / А.Г. Мадера. — М.: Ленанд, 2019. — 160 с.
2. Орлова П.И. Бизнес-планирование: учебник для бакалавров [Текст] / П.И. Орлова. — М.: Дашков и К, 2020. — 284 с.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов предприятий и учреждений индустрии гостеприимства» для направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов предприятий

и учреждений индустрии гостеприимства» для направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

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

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	http://biblioclub.ru - ЭБС «Университетская библиотека ОНЛАЙН»
2	http://www.iprbookshop.ru - ЭБС IPRbooks

Программное обеспечение:

1	Альт Рабочая станция 10
2	Альт Рабочая станция К
3	Альт «Сервер»
4	Пакет офисных программ - Р7-Офис

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

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников

образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.