

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Бианкина Алена Олеговна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 05.09.2026 14:17:26  
Уникальный программный ключ:  
b2aeadef209e4ec32d89f812db7eed614bb00b0c

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ НАУК»**



**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор  
**А.О. Бианкина**  
Протокол №1 от 19.01.2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ**

**Направление подготовки**  
**«43.04.02 Туризм»**

**Направленность**  
**«Стратегическое управление туристскими проектами»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

**Форма обучения**  
**Очная, заочная**

**Москва, 2026 г.**

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....                                                                                                                                                                     | 4  |
| 1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля) .....                                                                                                                                                                                      | 4  |
| 1.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций..... | 4  |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....                                                                                                                                                                         | 4  |
| 2.1. Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....                                                                                               | 4  |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....                                                                                                                                                                            | 4  |
| 2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....                                                                                                                                                                                         | 7  |
| РАЗДЕЛ 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....                                                                                                                                                                            | 8  |
| 3.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....                                                                                                                                  | 8  |
| 3.1.1. Основная литература.....                                                                                                                                                                                                   | 8  |
| 3.1.2. Дополнительная литература .....                                                                                                                                                                                            | 9  |
| 3.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....                                                                                                         | 9  |
| 3.3. Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....                                                                                                                              | 10 |
| 3.3.1. Средства информационных технологий.....                                                                                                                                                                                    | 10 |
| 3.3.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства .....                                                                                                            | 10 |
| 3.3.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных.....                                                                                                                                                      | 10 |
| 3.4. Образовательные технологии .....                                                                                                                                                                                             | 11 |
| 3.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....                                                                                                                                   | 11 |
| Приложение 1. ....                                                                                                                                                                                                                | 13 |
| ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....                                                                                                                                                                                  | 13 |
| П.1.1. Оценочные материалы для проведения текущего и рубежного контроля обучающихся по дисциплине (модулю).....                                                                                                                   | 13 |
| П.1.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) и формы аттестации .....                                                                                                    | 15 |
| Приложение 2. ....                                                                                                                                                                                                                | 17 |
| МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....                                                                                                                                                                               | 17 |
| П.2.1. Методические указания обучающимся по освоению дисциплины (модуля) и самостоятельной работе.....                                                                                                                            | 17 |
| П.2.2. Методические материалы к лекционным занятиям по дисциплине (модулю) .....                                                                                                                                                  | 25 |
| П.2.3. Методические материалы к практическим занятиям по дисциплине (модулю).....                                                                                                                                                 | 26 |
| П.2.4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....                                                                                                                             | 28 |

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

области операционного менеджмента в туризме с последующим применением в профессиональной сфере.

- определить сущность и основы операционного менеджмента;
- выявить направления операционного менеджмента;
- проанализировать направления повышения эффективности операционных процессов в туризме;
- исследовать методы анализа и моделирование бизнес-процессов в туризме;
- определить направления и способы оптимизации бизнес-процессов в туризме.

### 1.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-1 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Код компетенции<br>Формулировка компетенции                                                                                                                              | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                                 | Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма | ОПК-1.1 Формирует технологическую концепцию туристского предприятия.<br><br>ОПК-1.2. Управляет процессом внедрения технологических новаций в деятельность предприятий сферы туризма. | <i>Знать: основы формирования технологической концепции туристского предприятия, технологических новаций</i><br><i>Уметь: формировать технологическую концепцию туристского предприятия, внедрять технологические новации в области операционного менеджмента</i><br><i>Владеть приёмами внедрения новаций и программного обеспечения</i> |

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1. Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных единицы.

#### Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры |  |  |  |
|--------------------|-------------|----------|--|--|--|
|                    |             | 2        |  |  |  |

|                                                                    |                 |                 |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|--|--|--|
| <b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b> | 36              | 36              |  |  |  |
| Лекционные занятия                                                 | 8               | 8               |  |  |  |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i>                     |                 |                 |  |  |  |
| Практические занятия                                               | 20              | 20              |  |  |  |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i>                     |                 |                 |  |  |  |
| Консультации                                                       | 8               | 8               |  |  |  |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i>                     |                 |                 |  |  |  |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>                          | 27              | 27              |  |  |  |
| <b>Контроль промежуточной аттестации</b>                           | 9               | 9               |  |  |  |
| Форма промежуточной аттестации                                     | Зачет с оценкой | Зачёт с оценкой |  |  |  |
| <b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>                           | <b>72</b>       | <b>72</b>       |  |  |  |

#### Заочная форма обучения

| Вид учебной работы                                                 | Всего часов     | Курс 2          |            | Курс 3 |        |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|------------|--------|--------|
|                                                                    |                 | Сессия 1-2      | Сессия 3-4 | Сессия | Сессия |
| <b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b> | 8               | 8               |            |        |        |
| Лекционные занятия                                                 | 4               | 4               |            |        |        |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i>                     |                 |                 |            |        |        |
| Практические занятия                                               | 4               | 4               |            |        |        |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i>                     |                 |                 |            |        |        |
| Консультации                                                       |                 |                 |            |        |        |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i>                     |                 |                 |            |        |        |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>                          | 60              | 60              |            |        |        |
| <b>Контроль промежуточной аттестации</b>                           | 4               | 4               |            |        |        |
| Форма промежуточной аттестации                                     | Зачет с оценкой | Зачет с оценкой |            |        |        |
| <b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>                           | <b>72</b>       | <b>72</b>       |            |        |        |

#### 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

##### Очной формы обучения

| Раздел, тема                                                          | Виды учебной работы, академических часов |                        |                                                             |                    |                                         |                      |                                         |                      |                 |              |                 |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------|----------------------|-----------------|--------------|-----------------|
|                                                                       | Всего                                    | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками |                    |                                         |                      |                                         |                      |                 |              |                 |
|                                                                       |                                          |                        | Всего                                                       | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме | Консультации | из них: в форме |
| Модуль 1 (Семестр 2)                                                  |                                          |                        |                                                             |                    |                                         |                      |                                         |                      |                 |              |                 |
| Раздел 1. Концептуальные основы операционного менеджмента в туризме   | 30                                       | 12                     | 18                                                          | 4                  |                                         | 10                   |                                         |                      |                 | 4            |                 |
| Тема 1.1 Сущность и основы операционного менеджмента                  | 15                                       | 6                      | 9                                                           | 2                  |                                         | 5                    |                                         |                      |                 | 2            |                 |
| Тема 1.2 Направления операционного менеджмента                        | 15                                       | 6                      | 9                                                           | 2                  |                                         | 5                    |                                         |                      |                 | 2            |                 |
| Раздел 2. Повышение эффективности операционного менеджмента в туризме | 33                                       | 15                     | 18                                                          | 4                  |                                         | 10                   |                                         |                      |                 | 4            |                 |
| Тема 2.1 Методы анализа и моделирование бизнес-процессов в туризме    | 14                                       | 5                      | 9                                                           | 2                  |                                         | 5                    |                                         |                      |                 | 2            |                 |
| Тема 2.2 Оптимизация бизнес-процессов в туризме                       | 19                                       | 10                     | 9                                                           | 2                  |                                         | 5                    |                                         |                      |                 | 2            |                 |
| Контроль промежуточной аттестации (час)                               | 9                                        |                        |                                                             |                    |                                         |                      |                                         |                      |                 |              |                 |
| Общий объем, часов                                                    | 72                                       | 27                     | 36                                                          | 8                  |                                         | 20                   |                                         |                      |                 | 8            |                 |

### Заочной формы обучения

| Раздел, тема                                                          | Виды учебной работы, академических часов |                        |                                                             |                    |                 |                      |                 |                      |                 |              |                 |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|--------------|-----------------|
|                                                                       | Всего                                    | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками |                    |                 |                      |                 |                      |                 |              |                 |
|                                                                       |                                          |                        | Всего                                                       | Лекционные занятия | из них: в форме | Практические занятия | из них: в форме | Лабораторные занятия | из них: в форме | Консультации | из них: в форме |
| Модуль 1 (Курс 2 Сессия 1-2)                                          |                                          |                        |                                                             |                    |                 |                      |                 |                      |                 |              |                 |
| Раздел 1. Концептуальные основы операционного менеджмента в туризме   | 36                                       | 32                     | 4                                                           | 2                  |                 | 2                    |                 |                      |                 |              |                 |
| Тема 1.1 Сущность и основы операционного менеджмента                  | 18                                       | 16                     | 2                                                           | 1                  |                 | 1                    |                 |                      |                 |              |                 |
| Тема 1.2 Направления операционного менеджмента                        | 18                                       | 16                     | 2                                                           | 1                  |                 | 1                    |                 |                      |                 |              |                 |
| Раздел 2. Повышение эффективности операционного менеджмента в туризме | 32                                       | 28                     | 4                                                           | 2                  |                 | 2                    |                 |                      |                 |              |                 |
| Тема 2.1 Методы анализа и моделирование бизнес-процессов в туризме    | 16                                       | 14                     | 2                                                           | 1                  |                 | 1                    |                 |                      |                 |              |                 |
| Тема 2.2 Оптимизация бизнес-процессов в туризме                       | 16                                       | 14                     | 2                                                           | 1                  |                 | 1                    |                 |                      |                 |              |                 |
| Контроль промежуточной аттестации (час)                               | 4                                        |                        |                                                             |                    |                 |                      |                 |                      |                 |              |                 |
| Общий объем, часов                                                    | 72                                       | 60                     | 8                                                           | 4                  |                 | 4                    |                 |                      |                 |              |                 |

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ

##### Перечень изучаемых элементов содержания:

Операционный менеджмент как область бизнеса. Цели, задачи, предмет операционного менеджмента. Объекты операционного менеджмента – производственные процессы и системы. Функции операционного менеджмента. направления операционного менеджмента управление объёмами производства, управление качеством производимой продукции и услуг, управление затратами.

##### Тема 1. Сущность и основы операционного менеджмента

Перечень изучаемых элементов содержания:

Операционный менеджмент как область бизнеса. Цели, задачи, предмет операционного менеджмента. Объекты операционного менеджмента – производственные процессы и системы. Функции операционного менеджмента

## **Тема 2. Направления операционного менеджмента**

Перечень изучаемых элементов содержания: направления операционного менеджмента управление объёмами производства, управление качеством производимой продукции и услуг, управление затратами.

## **РАЗДЕЛ 2. ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ**

Перечень изучаемых элементов содержания: методы анализа бизнес-процессов. Сущность и значение моделирования бизнес-процессов. Причины, по которым принимается решение по моделированию бизнес-процессов. Методика проведения моделирования бизнес-процессов. История развития методологий моделирования бизнес-процессов. схемы построения оптимизации бизнес-процессов: Метод параллельного выполнения работ. Метод устранения временных разрывов в бизнес-процессе. Метод разработки нескольких вариантов бизнес-процесса. Метод уменьшения количества входов и выходов бизнес-процесса. Метод согласования результатов бизнес-процесса с требованиями потребителей. Метод интеграции бизнес-процесса с клиентами и поставщиками. Устранение несоответствий в бизнес-процессе. Минимизация устной информации в бизнес-процессе. Стандартизация форм сбора и передачи информации в бизнес-процессе. Организация точек контроля в бизнес-процессе

### **Тема 1. Методы анализа и моделирование операционных бизнес-процессов в туризме**

Перечень изучаемых элементов содержания: методы анализа бизнес-процессов. Сущность и значение моделирования бизнес-процессов. Причины, по которым принимается решение по моделированию бизнес-процессов. Методика проведения моделирования бизнес-процессов. История развития методологий моделирования бизнес-процессов.

### **Тема 2. Оптимизация бизнес-процессов в туризме**

Перечень изучаемых элементов содержания: схемы построения оптимизации бизнес-процессов: Метод параллельного выполнения работ. Метод устранения временных разрывов в бизнес-процессе. Метод разработки нескольких вариантов бизнес-процесса. Метод уменьшения количества входов и выходов бизнес-процесса. Метод согласования результатов бизнес-процесса с требованиями потребителей. Метод интеграции бизнес-процесса с клиентами и поставщиками. Устранение несоответствий в бизнес-процессе. Минимизация устной информации в бизнес-процессе. Стандартизация форм сбора и передачи информации в бизнес-процессе. Организация точек контроля в бизнес-процессе. Делегирование полномочий. Обратная связь с сотрудниками. Развитие персонала.

## **РАЗДЕЛ 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **3.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **3.1.1. Основная литература**

1. Пурлик, В. М. Управление эффективностью деятельности организации : учебник для вузов / В. М. Пурлик. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 207 с. — (Высшее образование). —

ISBN 978-5-534-12817-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566905>

2. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16585-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563123>
3. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563338>

### **3.1.2. Дополнительная литература**

1. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14697-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559881>
2. Пурлик, В. М. Управление операционной и стратегической эффективностью бизнеса : монография / В. М. Пурлик. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 207 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-13341-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567005>
3. Малюк, В. И. Производственный менеджмент : учебник для вузов / В. И. Малюк. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07364-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562888>

### **3.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

| <b>№<br/>№</b> | <b>Название<br/>электронного<br/>ресурса</b>  | <b>Описание электронного ресурса</b>                                                                                                                                                                                               | <b>Используемый для<br/>работы адрес</b>                  |
|----------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 1.             | ЭБС<br>«Университетская<br>библиотека онлайн» | Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств | <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> |
| 2.             | Образовательная<br>платформа Юрайт            | Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.                                                                                  | <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>         |

| <b>№<br/>№</b> | <b>Название<br/>электронного<br/>ресурса</b> | <b>Описание электронного ресурса</b>                        | <b>Используемый для<br/>работы адрес</b> |
|----------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|                |                                              | изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. |                                          |

### **3.3. Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

#### **3.3.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

#### **3.3.2. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

| <b>№<br/>№</b> | <b>Название<br/>электронного<br/>ресурса</b>  | <b>Описание электронного ресурса</b>                                                                                                                                                         | <b>Используемый для<br/>работы адрес</b>                            |
|----------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1.             | Справочная правовая система "КонсультантПлюс" | База правовой информации, аналитические материалы, удобный и быстрый поиск, новости и обзоры последних изменений, современные программные технологии                                         | <a href="https://www.consultant.ru/">https://www.consultant.ru/</a> |
| 2.             | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru    | Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов | <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>               |
| 3.             | УБД "ИВИС"                                    | Полнотекстовая база данных периодических изданий                                                                                                                                             | <a href="https://eivis.ru/">https://eivis.ru/</a>                   |

#### **3.4. Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей информационно-коммуникационных технологий.

### **3.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

**Учебная аудитория для лекционных занятий** оснащена специализированной мебелью

(стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом), техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

**Учебная аудитория для практических занятий** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий допускается замена специально оборудованных помещений их виртуальными аналогами, позволяющими обучающимся осваивать умения и навыки, предусмотренные профессиональной деятельностью.

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду института, программным обеспечением)

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в АНОВО ИСН в действующей редакции.

### П.1.1. Оценочные материалы для проведения текущего и рубежного контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

#### Перечень вопросов рубежного контроля

#### Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

| № п/п           | Контролируемые разделы, дисциплины                                            | Код контролируемой компетенций | Форма рубежного контроля  | Вопросы/задания рубежного контроля                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>МОДУЛЬ 1</b> |                                                                               |                                |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1               | <b>Раздел 1.</b><br>Концептуальные основы операционного менеджмента в туризме | ОПК-1                          | Компьютерное тестирование | <p>1. Управление – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ а) целенаправленное воздействие, необходимое для согласования совместной деятельности людей;</li> <li>+ б) специфический вид деятельности по определению целей организации,</li> <li>в) деятельность людей;</li> <li>г) процесс воздействия на окружающих.</li> </ul> <p>2. Под субъектом управления понимается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) физическое лицо;</li> <li>б) юридическое лицо;</li> <li>+ в) физическое и юридическое лицо, от которого исходит властное воздействие;</li> <li>г) сотрудник организации.</li> </ul> <p>3. Под объектом управления понимается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ а) физические и юридические лица;</li> <li>+ б) социальные службы;</li> <li>+ в) социально-экономические системы;</li> </ul> |

|    |                                                                                 |       |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                 |       |                           | <p>г) руководитель организации.</p> <p>4. Что является предметом исследования теории управления?</p> <p>+ а) законы;</p> <p>+ б) закономерности;</p> <p>в) методы;</p> <p>г) деятельность управленческих структур.</p> <p>5. Какую функцию выполняет теория управления?</p> <p>+ а) гносеологическую;</p> <p>+ б) методологическую;</p> <p>+ в) прикладную;</p> <p>г) познавательную.</p> <p>6. Совокупность исследовательских методов, процедур, техник, используемых при познании управленческих процессов называется:</p> <p>а) процессом управления;</p> <p>+ б) методологией теории управления; целью теории управления;</p> <p>в) закономерностями теории управления;</p> <p>г) целью теории управления.</p> |
| 2. | <b>Раздел 1.</b><br>Повышение эффективности операционного менеджмента в туризме | ОПК-1 | Компьютерное тестирование | <p>1) Система бизнес-процессов состоит из: Функций подразделений. Процессов администрирования и управления. Взаимодействующих процессов, увязанных в систему. Бизнес-процессов, процессов, процедур, функций, работ, операций.</p> <p>2) Основные бизнес-процессы это: Процессы, наиболее важные для организации. Процессы, связанные с</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  | <p>материальным производством.<br/>Процессы, участвующие в создании ценности для клиентов организации.<br/>Процессы верхнего уровня.</p> <p>3) Вспомогательные бизнес-процессы это:<br/>Процессы, не связанные с материальным производством.<br/>Процессы, обеспечивающие основные процессы ресурсами.<br/>Процессы, второстепенные по значимости.<br/>Процессы администрирования.</p> <p>4) Основными критериями выделения бизнес-процессов при анализе деятельности подразделений являются:<br/>Выходы (результаты) процесса, технология процесса, ресурсы процесса.<br/>Существующие положения о подразделениях.<br/>Мнения специалистов подразделения, выполняющих оперативную работу по процессу.<br/>Мнение руководителя структурного подразделения.</p> |
|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**П.1.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) и формы аттестации**

**Очная форма обучения (Курс 2, семестр 2)**

**Заочная форма обучения (Курс 2, сессия 1-2)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **зачет с оценкой**, который проводится в **письменной** форме.

**Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

| Коды контролируемой компетенций | Вопросы /задания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Модуль 1</b>                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ОПК-1                           | <p>Операционный менеджмент как область бизнеса.</p> <p>Цели, задачи, предмет операционного менеджмента.</p> <p>Объекты операционного менеджмента – производственные процессы и системы.</p> <p>Функции операционного менеджмента.</p> <p><b>Направления</b> операционного менеджмента управление объёмами производства, управление качеством производимой продукции и услуг, управление затратами.</p> <p>Инструменты принятия решений в операционном менеджменте</p> <p>Функции операционных менеджеров</p> <p>Типы производственных процессов в туризме</p> <p>Методы анализа бизнес-процессов.</p> <p>Сущность и значение моделирования бизнес-процессов.</p> <p>Причины, по которым принимается решение по моделированию бизнес-процессов.</p> <p>Операционное управление бизнес-процессами</p> <p>Методика проведения моделирования бизнес-процессов.</p> <p>История развития методологий моделирования бизнес-процессов.</p> <p>Схемы построения оптимизации бизнес-процессов:</p> <p>Метод параллельного выполнения работ.</p> <p>Метод устранения временных разрывов в бизнес-процессе.</p> <p>Метод разработки нескольких вариантов бизнес-процесса.</p> <p>Метод уменьшения количества входов и выходов бизнес-процесса.</p> <p>Метод согласования результатов бизнес-процесса с требованиями потребителей.</p> <p>Метод интеграции бизнес-процесса с клиентами и поставщиками.</p> <p>Устранение несоответствий в бизнес-процессе.</p> <p>Минимизация устной информации в бизнес-процессе.</p> <p>Стандартизация форм сбора и передачи информации в бизнес-процессе.</p> <p>Организация точек контроля в бизнес-процессе</p> <p>Повышение эффективности операционных процессов в туризме</p> <p>Прогнозирование в операционном менеджменте</p> <p>Производственное планирование</p> |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)****П.2.1. Методические указания обучающимся по освоению дисциплины (модуля) и самостоятельной работе**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программы дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде АНОВО ИСН.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы их проведения.

***Подготовка к лекционному занятию***

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

***Подготовка к практическому и лабораторному занятию.***

При подготовке и работе во время проведения практических и лабораторных занятий следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

***Самостоятельная работа.***

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия

(при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

#### ***Методические материалы по самостоятельному решению задач***

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

#### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться библиотекой института.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится сверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Методические материалы к выполнению эссе***

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-

правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекционных или практических занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

#### ***Методические материалы по выполнению тестирования.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

#### ***Методические материалы по выполнению кейс-задания***

Кейс-задание – это учебная конкретная ситуация, специально разрабатываемая на основе фактического материала с целью последующего разбора. В ходе разбора ситуации студент учится проводить анализ и принимать управленческие решения. Особенностью кейс-задания является отсутствие однозначного решения проблемы.

#### **Структура отчета по кейс-заданию:**

1. Титульный лист.

2. Оглавление.

3. Введение. Во введении дать краткую характеристику рассматриваемой ситуации (объем 1 – 2 с).

4. Основная часть. Предложить и аргументировать основные предлагаемые управленческие решения в рассматриваемой ситуации. Рассмотреть альтернативные варианты и провести их сопоставление (объем 4 – 6 с).

5. Заключение. Сделать общие выводы по ситуации (объем 1 – 2 с).

#### **Требования к оформлению отчета о выполнении кейс-задания**

Отчет выполняется в виде электронного документа в формате doc (docx). Обязательно наличие титульного листа. Общий объем отчета составляет 1 800 – 2 800 слов, не включая титульный лист и оглавление. Размер шрифта 14 Пт, интервал - 1,5, шрифт Times New Roman.

### ***Методические материалы по выполнению доклада.***

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике.

### ***Методические материалы к подготовке презентации***

1. Объем презентации: 10-20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование департамента;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условиями выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленную в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

### ***Методические материалы по выполнению лабораторного задания***

При выполнении лабораторного задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Ознакомиться с темой и целью задания;
2. Изучить правила и условия выполнения задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленную в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

### ***Написание курсовой работы***

Курсовая работа должна содержать следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- содержание (оглавление);
- введение;
- основную часть, состоящую из двух или трех глав;
- заключение, включающее выводы и описание перспектив дальнейшего развития темы работы;

- список использованных источников;
- приложения (при необходимости);
- справку о результатах проверки текстового документа на наличие заимствований в системе «Антиплагиат» (результат, необходимый для допуска к защите курсовой работы: не менее 65% авторского текста).

Содержание курсовой работы должно соответствовать названию темы.

Курсовая работа должна быть написана с соблюдением норм русского литературного языка. Текст работы должен соответствовать научному стилю речи.

При написании работы от обучающегося требуется корректно использовать научную терминологию, соблюдать логическую последовательность в процессе аргументации.

Объем курсовой работы должен составлять 20–25 страниц текста. Текст работы печатается через 1,5 интервал (27–30 строк на странице) и через 1 интервал (ссылки и сноски) шрифтом Times New Roman, размером 14 (основной текст), 12 – текст в ссылках, сносках и таблицах. Размер левого поля 30 мм, правого – 10 мм, верхнего и нижнего – по 20 мм. Текст работы выравнивается по ширине.

При исчислении требуемого количества страниц в курсовой работе в её объем не включаются:

- страница с титульным листом;
- страница с «Содержанием»;
- страницы, на которых размещены только иллюстрации, таблицы и относящиеся к ним пояснения;
- приложения.

#### ***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение дисциплин (модулей) завершается промежуточной аттестацией. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к промежуточной аттестации, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На контрольном мероприятии промежуточной аттестации студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний

### **П.2.2. Методические материалы к лекционным занятиям по дисциплине (модулю)**

## **РАЗДЕЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ**

### **Перечень изучаемых элементов содержания:**

Операционный менеджмент как область бизнеса. Цели, задачи, предмет операционного менеджмента. Объекты операционного менеджмента – производственные процессы и системы. Функции операционного менеджмента. направления операционного менеджмента управление объемами производства, управление качеством производимой продукции и услуг, управление затратами.

### **Тема 1. Сущность и основы операционного менеджмента**

Перечень изучаемых элементов содержания:

Операционный менеджмент как область бизнеса. Цели, задачи, предмет операционного менеджмента. Объекты операционного менеджмента – производственные процессы и системы. Функции операционного менеджмента

## **Тема 2. Направления операционного менеджмента**

Перечень изучаемых элементов содержания: направления операционного менеджмента управление объёмами производства, управление качеством производимой продукции и услуг, управление затратами.

## **РАЗДЕЛ 2. ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ**

Перечень изучаемых элементов содержания: методы анализа бизнес-процессов. Сущность и значение моделирования бизнес-процессов. Причины, по которым принимается решение по моделированию бизнес-процессов. Методика проведения моделирования бизнес-процессов. История развития методологий моделирования бизнес-процессов. схемы построения оптимизации бизнес-процессов: Метод параллельного выполнения работ. Метод устранения временных разрывов в бизнес-процессе. Метод разработки нескольких вариантов бизнес-процесса. Метод уменьшения количества входов и выходов бизнес-процесса. Метод согласования результатов бизнес-процесса с требованиями потребителей. Метод интеграции бизнес-процесса с клиентами и поставщиками. Устранение несоответствий в бизнес-процессе. Минимизация устной информации в бизнес-процессе. Стандартизация форм сбора и передачи информации в бизнес-процессе. Организация точек контроля в бизнес-процессе

### **Тема 1. Методы анализа и моделирование операционных бизнес-процессов в туризме**

Перечень изучаемых элементов содержания: методы анализа бизнес-процессов. Сущность и значение моделирования бизнес-процессов. Причины, по которым принимается решение по моделированию бизнес-процессов. Методика проведения моделирования бизнес-процессов. История развития методологий моделирования бизнес-процессов.

### **Тема 2. Оптимизация бизнес-процессов в туризме**

Перечень изучаемых элементов содержания: схемы построения оптимизации бизнес-процессов: Метод параллельного выполнения работ. Метод устранения временных разрывов в бизнес-процессе. Метод разработки нескольких вариантов бизнес-процесса. Метод уменьшения количества входов и выходов бизнес-процесса. Метод согласования результатов бизнес-процесса с требованиями потребителей. Метод интеграции бизнес-процесса с клиентами и поставщиками. Устранение несоответствий в бизнес-процессе. Минимизация устной информации в бизнес-процессе. Стандартизация форм сбора и передачи информации в бизнес-процессе. Организация точек контроля в бизнес-процессе. Делегирование полномочий. Обратная связь с сотрудниками. Развитие персонала.

## **П.2.3. Методические материалы к практическим занятиям по дисциплине (модулю)**

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

**Форма практического задания:** реферат

**Перечень тем рефератов к разделу 1:**

Операционный менеджмент как область бизнеса.

Цели, задачи, предмет операционного менеджмента.

Объекты операционного менеджмента – производственные процессы и системы.

Функции операционного менеджмента

Направления операционного менеджмента: управление объёмами производства, управление качеством производимой продукции и услуг, управление затратами.

Сокращение производственного цикла

Повышение качества услуг

Классификации процессов организации

Внутрифункциональные (процессы подразделений).

Сквозные процессы (межфункциональные процессы).

Модель финансового управления (взгляд на бизнес с точки зрения движения финансовых средств).

Маркетинговая модель (оценка влияния внешней среды на рассматриваемый бизнес).

Модель управления производством.

Модель управления логистикой (снабжение и сбыт).

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: практическое задание**

На примере конкретного предприятия выявить операционные бизнес-процессы, проанализировать один из них, выявить слабые места, выявить его пути оптимизации, разработать оптимальную модель бизнес-процесса для данного предприятия.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2:**

**Форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование.**

Примерные вопросы для тестирования:

1) Система бизнес-процессов состоит из:

1. Функций подразделений.
2. Процессов администрирования и управления.
3. Взаимодействующих процессов, увязанных в систему.
4. Бизнес-процессов, процессов, процедур, функций, работ, операций.

1. Процессы, наиболее важные для организации.
  2. Процессы, связанные с материальным производством.
- 2) Основные бизнес-процессы это:

3. Процессы, участвующие в создании ценности для клиентов организации.
4. Процессы верхнего уровня.

3) Вспомогательные бизнес-процессы это:

1. Процессы, не связанные с материальным производством.
2. Процессы, обеспечивающие основные процессы ресурсами.
3. Процессы, второстепенные по значимости.
4. Процессы администрирования.

4. Основными критериями выделения бизнес-процессов при анализе подразделений являются:

1. Выходы (результаты) процесса, технология процесса, ресурсы процесса.
2. Существующие положения о подразделениях.
3. Мнения специалистов подразделения, выполняющих оперативную работу по процессу.
4. Мнение руководителя структурного подразделения.

#### **П.2.4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

##### **Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

| <b>Раздел, тема</b>                                                 | <b>Вид самостоятельной работы</b>          |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Раздел 1. Концептуальные основы операционного менеджмента в туризме | Подготовка реферата/презентации            |
|                                                                     | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 2. Повышение эффективности операционных процессов в туризме  | Подготовка расчётно-практического задания  |
|                                                                     | Самостоятельное изучение материала раздела |

#### **3.2. Задания для самостоятельной работы**

##### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 1**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1**

Операционный менеджмент как область бизнеса. Цели, задачи, предмет операционного менеджмента.

Объекты операционного менеджмента – производственные процессы и системы. Функции операционного менеджмента.

Направления операционного менеджмента управление объёмами производства, управление качеством производимой продукции и услуг, управление затратами.

##### **Перечень тем рефератов/ презентаций к Разделу 1:**

Сокращение производственного цикла  
Повышение качества услуг  
Классификации процессов организации  
Внутрифункциональные (процессы подразделений). Сквозные процессы (межфункциональные процессы).  
Модель финансового управления (взгляд на бизнес с точки зрения движения финансовых средств).  
Маркетинговая модель (оценка влияния внешней среды на рассматриваемый бизнес). Модель управления производством.  
Модель управления логистикой (снабжение и сбыт).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

**Визуальный анализ графической схемы процесса. Анализ времени выполнения процесса.**

**Анализ потерь, возникающих при выполнении процесса.**

**Анализ потенциала автоматизации**

**процесса.** методы анализа бизнес-процессов.

Сущность и значение моделирования бизнес-процессов.

Причины, по которым принимается решение по моделированию бизнес-процессов. Методика проведения моделирования бизнес-процессов.

История развития методологий моделирования бизнес-процессов. схемы построения оптимизации бизнес-процессов:

Метод параллельного выполнения работ.

Метод устранения временных разрывов в бизнес-процессе. Метод разработки нескольких вариантов бизнес-процесса.

Метод уменьшения количества входов и выходов бизнес-процесса.

Метод согласования результатов бизнес-процесса с требованиями потребителей. Метод интеграции бизнес-процесса с клиентами и поставщиками.

Устранение несоответствий в бизнес-процессе.

Минимизация устной информации в бизнес-процессе.

Стандартизация форм сбора и передачи информации в бизнес-процессе.

Организация точек контроля в бизнес-процессе

### **Перечень тем рефератов/ презентаций к Разделу 2:**

Метод параллельного выполнения работ

Метод устранения временных разрывов в бизнес-процессе  
Метод разработки нескольких вариантов бизнес-процесса  
Метод уменьшения количества входов и выходов бизнес-процесса  
Метод согласования результатов бизнес-процесса с требованиями потребителей  
Метод интеграции бизнес-процесса с клиентами и поставщиками  
Устранение несоответствий в бизнес-процессе  
Минимизация устной информации в бизнес-процессе  
Стандартизация форм сбора и передачи информации в бизнес-процессе  
Организация точек контроля в бизнес-процессе