

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина М.1.В.7. **Исследование бизнес-процессов гостиничного хозяйства**  
Направление подготовки 43.04.03. "Гостиничное дело"  
Магистерская программа "Гостиничное и ресторанное дело"

### Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине:

**Цель:** формирование у студентов представлений о бизнес-процессах, их основных характеристиках, видах бизнес-процессов гостиничного хозяйства, системе показателей и методах анализа бизнес-процессов, системы знаний статистические методы анализа деятельности предприятий гостиничного хозяйства.

**Задачи:** приобретение навыков применения теоретических знаний при решении задач, связанных анализом деятельности предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства как бизнес-структур, анализом и оценкой результатов деятельности гостиниц, других средств размещения, объектов общественного питания, обслуживания потребителей, анализом последовательности выполнения процессов производства продукции и обслуживания потребителей заведений гостинично-ресторанного хозяйства, способов повышения качества обслуживания потребителей, формирование клиентурных отношений

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

**знать:** понятие бизнеса, стратегии и направлений бизнеса, бизнес-процесса, системы бизнес-процессов, процесса как объекта исследования, современные методологии анализа процессов (бизнес-процессов), современные методы анализа деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, математико-статистические методы анализа данных;

**уметь:** разрабатывать структуры бизнес-процессов, систему показателей для анализа бизнес-процессов предприятий и организаций гостиничной и ресторанной отрасли, осуществлять статистический анализ данных гостиничного и ресторанного хозяйства, определять взаимозависимости между анализируемыми факторами, получать статистически значимые характеристики и математические модели установленных зависимостей.

**владеть:** методами анализа бизнес-процессов и бизнеса, математико-статистическими методами анализа данных.

**обладать компетенциями:** ОК-1 - способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу;

ПК-1 готовностью к организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;

ПК-4 – готовностью организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей;

ПК-5 - готовностью планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей;

ПК- 6 – способностью проводить комплексные исследования гостиничного рынка с использованием современных научных методов;

ПК- 7 – готовностью разрабатывать и внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей;

ПК- 8 – готовностью исследовать и оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии;

ПК- 9 – готовностью ставить цели и задачи проектирования гостиничной деятельности;

ПК- 10- готовностью к организации проектной деятельности в гостинице и других средств размещения;

ПК-12 – способностью к разработке и внедрению нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения;

ПК- 14 - способностью разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности;

ПК-15 - готовностью к совершенствованию гостиничной деятельности и формированию клиентурных отношений;

ПК- 16 – готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.

#### **Программа учебной дисциплины**

**Смысловой модуль 1. Статистические методы исследования деятельности гостиничного хозяйства.**

Тема 1. Статистические таблицы.

Тема 2. Статистические характеристики исследуемой выборки.

Тема 3. Статистические исследования парных зависимостей.

**Смысловой модуль 2. Бизнес-процессы.**

Тема 4. Общие сведения о бизнес-процессах.

Тема 5. Бизнес-процессы гостиничных комплексов.

Тема 6. Описание бизнес-процессов гостиничных комплексов.

**Смысловой модуль 3. Исследование бизнес-процессов.**

Тема 7. Виды и методы анализа бизнес-процессов.

Тема 8. Методы качественного анализа бизнес-процессов.

Тема 9. Методы количественного анализа бизнес-процессов.

Тема 10. Другие современные методы анализа бизнес-процессов.

Виды учебных занятий по дисциплине: лекции- 18 часов, практические занятия – 36 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет

Разработчик

Топольниче В.Г., д.т.н., профессор  
(ФИО, ученая степень, ученое звание научно-педагогического работника)

  
(подпись)

Заведующий кафедрой:

Т.А. Заремба д.т.н., проф  
(ФИО, ученая степень, ученое звание заведующего кафедрой)

  
**ФАКУЛЬТЕТ  
РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО  
БИЗНЕСА  
Очная форма обучения**  
  
(подпись)