МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____ В.Г. Шубаева
«23» июня 2022 г.

Цифровая трансформация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ *Специальность*	*43.04.03 Гостиничное дело*
Направленность (профиль) программы/ *Специализация*	*Стратегическое управление предприятием индустрии гостеприимства*
Уровень высшего образования	*Магистратура*
Форма обучения	*очная*
Год набора	*2022*

Составитель*(и)*:

к.э.н, Поночевный Дмитрий Алексеевич

Часов по учебному плану	108	**Виды контроля в семестрах:**
в том числе:		
контактная работа	28	Зачет: семестр 1
самостоятельная работа	80	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	0	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	1
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	16
Практические занятия	12
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	**28**
Самостоятельная работа	80
Часы на контроль	0
Итого академических часов	**108**
Общая трудоемкость в зачетных единицах	**3**

Санкт-Петербург
2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 3

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* 4

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 5

5.1 Рекомендуемая литература 5

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства 6

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД) 6

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 8

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 11

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации 11

1.2 Темы письменных работ 11

1.3 Контрольные точки 11

1.4 Другие объекты оценивания 11

1.5 Самостоятельная работа обучающегося 11

1.6 Шкала оценивания результата 11

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Формирование у магистров совокупности теоретических знаний и практических навыков взаимодействия ключевых бизнес-процессов в индустрии гостеприимства с использованием современных информационных систем.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О Цифровая трансформация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства относится к обязательной части Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенций**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**
ОПК-1 - Способен формировать технологическую концепцию организаций размещения и общественного питания, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.2 - Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания, демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в сфере гостеприимства и общественного питания	Знать: принципы и правила разработки планов комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; принципы работы с инновационными методами контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; основные направления использования информационных технологий в индустрии гостеприимства; характеристики наиболее популярных автоматизированных систем управления гостиничным комплексом; перспективы развития автоматизации систем управления и технологических процессов. Уметь: проводить самостоятельные исследования с применением современных научных методов и информационных систем; разбираться в современных информационных системах, и предлагать мероприятия по модернизации основных элементов обеспечения бизнес-процессов; находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности с использованием современных информационно-коммуникационных технологий; проводить комплексный анализ по процессу внедрения современных технологических инновационных систем в индустрии гостеприимства.. Владеть: методами поиска, обработки, анализа и синтеза необходимой и актуальной научно-технической

		и профессиональной информации на основе новейших информационных и коммуникационных и технологий гостеприимства; навыками работы с современными специализированными программными продуктами; базовыми принципами внедрения инновационных решений в рамках эффективного управления основными бизнес-процессами в индустрии гостеприимства..
УК-2 - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1 - Способен разработать стратегию выполнения проекта, подобрать компетентных исполнителей проекта, формулировать совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели	Знать: роль и место инноваций при формировании эффективной системы управления гостиничным комплексом; инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей на всех этапах его жизненного цикла. Уметь: разрабатывать и внедрять инновационную стратегию развития гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей; применять инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей.. Владеть: навыками управления инновационными проектами на различных этапах деятельности гостиниц и других средств размещения; инновационными технологиями в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей..

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	**Содержание дисциплины**	**Объем дисциплины (академические часы)**			
		Контактная работа			**СРО**
		ЗЛТ	**ПЗ**	**ЛР**	
Раздел I. Информационные технологии обеспечения бизнес-процессов в индустрии гостеприимства.					
Тема 1. Место и роль информационных технологий в управлении бизнес-процессами.	Управление бизнес-процессами основные цели и задачи. Цикл управления бизнес-процессами. Этапы управления бизнес-процессами. Автоматизация бизнес процессов. Проблемы использования информационных технологий. Цифровая трансформация бизнес-процессов.	2	4		10
Тема 2. Современные информационной технологии в управлении бизнес-процессами в	Понятие индустрии гостеприимства. Особенности современных информационных технологий. Классификация информационных технологий. Практическое применение информационных технологий в индустрии гостеприимства. Особенности	4	4		20

индустрии гостеприимства.	функционирования современных CRM-систем, в управлении бизнес-процессами. Обзор современных интернет тенденций в сфере цифрового рынка.				
Раздел II. Виды и технологии организации информационной деятельности в гостиничном бизнесе.					
Тема 3. Автоматизация основных бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	Понятие об автоматизированных системах управления (АСУ). Общая характеристика систем, используемых для предприятий сферы гостеприимства и общественного питания: разработки международных и отечественные компаний. Автоматизация и современные информационные технологии в гостиничном бизнесе. Основными принципы автоматизации процессов на примере технологии RFID (Radio Frequency Identification).	5	2		25
Тема 4. Современные инновационные технологии в индустрии гостеприимства и общественного питания.	Приоритетные направлений внедрения инновационных технологий. Внедрение инновационных технологий в гостиничной деятельности. Интеллектуальные онлайн-технологии для индустрии гостеприимства. Управление онлайн-продажами. Внедрение инновационных технологий в индустрии общественного питания. Преимущества и недостатки внедрения инновационные технологий. Роботизация в индустрии общественного питания. Автоматизация контроля розлива в индустрии общественного питания.	5	2		25
Контроль:					**0**
Всего по дисциплине:		**16**	**12**	**0**	**80**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Электронные ресурсы**
Поночевный, Дмитрий Алексеевич. Автоматизация бизнеса в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Д.А.Поночевный, Е.В.Владимирова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016.	https://opac.unecon.ru/elibrar … B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D0%B0.pdf

Поночевный, Дмитрий Алексеевич. Глобальные системы бронирования : учебное пособие / Д.А.Поночевный ; М-во науки и высш. образования Рлс. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018.	https://opac.unecon.ru/elibrar ... B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F.pdf
Поночевный, Дмитрий Алексеевич. Информационные технологии обеспечения бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания : учебное пособие / Д.А.Поночевный ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2021.	https://opac.unecon.ru/elibrar ... D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F_21.pdf
Воронцова А.В., Поночевный Д.А. Информационное обеспечение гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие. - СПб.: СПбГУПТД, 2020. - 151 с.	https://www.iprbookshop.ru/118380.html
Поночевный, Дмитрий Алексеевич. Информационные технологии в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Д.А.Поночевный ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостин. и рестор. бизнеса. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2021	https://opac.unecon.ru/elibrar ... D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%BC_21.pdf

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional
- Fidelio Opera
- АСУ «Эдельвейс»
- 7-Zip

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)

7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	**Адрес (местоположение) учебных аудиторий**
Ауд. 302 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 48 посадочных мест; доска меловая 1 шт.; тумба; Компьютер Intel i3 2100 3.1/2Gb/500 Gb - 1шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Акустическая система - 2 шт., Экран Projecta Compact 153[200 см с эл\привод. - 1 шт., Микшер-усилитель (JPA-1120A) 120 Вт/100 В - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н
Ауд. 309 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д.

контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 96 посадочных мест; доска меловая - 1 шт.; тумба - 1 шт.; Компьютер Intel Core 2 Duo E7300 2.6/2Gb/120Gb/19Samsung 943N - 1 шт., Мультимедийный проектор Optoma EX-632 - 1 шт., Экран 183x240 в доп.комплект. - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Микшер-усилитель TA-1120 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	103, лит. А, пом. 1Н, 2Н

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

– учебно-методической документацией;

– локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

– графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

– фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
– базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;

– профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
– индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
– метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с

ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Индивидуальное задание	с помощью технических средств и информационных систем	1
2	Практическая работа	с помощью технических средств и информационных систем	2,4
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-4

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-4

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является зачет, итоговый результат формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	Незачет
>=55	Зачет

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.