

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

/Шубаева В.Г./

« 26 » мая 20 21 г.

**ИННОВАЦИОННЫЕ И ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
УПРАВЛЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗОЙ
СЕРВИСА**

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Управление сервисной компаний на национальном и международном рынках
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	очная

Составитель:

_____ / к.т.н., доцент Хакимов Р.Т.

Санкт-Петербург
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	6
7.1.Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины	6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
9.1.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	11

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели дисциплины «Инновационные и цифровые технологии управления производственно-технической базой сервиса» состоят в изучении организационных и технологических процессов управления производственно-технической базой сервиса, разработки и реализации проектов с использованием инновационных и цифровых технологий; формировании профессиональных компетенций по повышению навыков организации контроля и проектированию технологического процесса сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 «Инновационные и цифровые технологии управления производственно-технической базой сервиса» относится к вариативной части 1 блока РУП ОПОП, и является дисциплиной по выбору для освоения обучающимся по данной направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ООП представлены в таблице 3.1.
Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ООП

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
<i>ПК-3. Способен разрабатывать проекты в сфере инновационного развития производственно-технической базы сервиса</i>	<i>ПК -3.1. Демонстрирует умение проводить исследования российского и зарубежного опыта внедрения технологических инноваций;</i>	<i>Знает: Основные результаты новейших исследований по проблемам стратегического менеджмента в сфере сервиса; Умеет: - управлять развитием организации и осуществлять анализ и разработку инновационной стратегии компании на основе современных методов и передовых научных достижений;</i>

	<i>ПК- 3.2. Разрабатывает рекомендации в сфере инновационного развития производственно-технической базы;</i>	<i>Знает: - основные понятия, методы и инструменты количественного и качественного анализа выбора оптимальных параметров инновационных проектов в сервисной деятельности; Умеет: - оценивать технико-экономическую эффективность использования цифровых технологий при разработке технологических решений производственно-технической базы объектов сервиса.</i>
	<i>ПК-3.3. Демонстрирует навыки организации контроля за исполнением технологического процесса сервиса</i>	<i>Знает: сущность инновационных и цифровых технологий при внедрении их в систему организации, управления и контроля производственно-технической базой сервиса; Умеет:- оформлять техническую и технологическую документацию с использованием современных специализированных программных обеспечений.</i>

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов.

Форма промежуточной аттестации: *зачет с оценкой - 2 семестр.*

Распределение фонда времени по темам дисциплины «Инновационные и цифровые технологии управления производственно-технической базой сервиса» по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>6</i>
Тема 1. Введение. Основные понятия инновационных и цифровых технологий в сфере сервиса	2	6	-	16
Тема 2. Сущность и назначение инновационных технологий применяемых в сфере сервиса	2	8	-	18
Тема 3. Инновационные технологии при проектировании инфраструктуры производственно-технической базы предприятий сервиса	4	10	-	18
Тема 4. Основы цифровых технологий в сфере сервиса	4	10	-	18
Тема 5. Цифровизация инфраструктуры производственно-технической базы предприятия сервиса	2	8	-	18
Всего по дисциплине (144 часов):	14	42	-	88

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Введение. Основные понятия инновационных и цифровых технологий в сфере сервиса

Введение в дисциплину. Цель и задачи дисциплины. Место дисциплины в структуре образовательной программы. Планируемые результаты освоения дисциплины.

Инновационные и цифровые инструменты технико-экономической деятельности предприятий сервиса: базовые вопросы и определения. Виды инновационных технологий используемых в различных сферах сервиса (конгрессно-выставочной, гостиничной, ресторанной, спортивно-оздоровительной, образовательной, автосервисной и т.д.). Цифровые платформы для внедрения инновационных технологий в целях управления производственно-технической базой предприятий сервиса.

Тема 2. Сущность и назначение инновационных технологий применяемых в сфере сервиса

Сущность инновационных технологий в сфере сервиса. Назначение инновационных технологий в сфере сервиса. Управление ресурсами предприятия сервиса с использованием высокотехнологичных инноваций. Обеспечение реализации инновационно-синергетической стратегии развития предприятия сервиса. Интеграция процессного и синергетического подходов в системе управления ресурсами. Развитие архитектуры систем управления цифрового сервиса.

Тема 3. Инновационные технологии при проектировании инфраструктуры производственно-технической базы предприятий сервиса

Назначение и сущность проектирования объектов сервиса. Особенности организации работ предприятий сервиса. Проектирование инфраструктуры сервисных предприятий с использованием современных расчетно-графических программных обеспечений: КОМПАС, AutoCAD, 3D MAX. Оптимизация инфраструктуры и объектов сервиса с учетом географических условий. Виды технических средств используемых при проектировании отдельных зданий, терминалов, стоянок и других сооружений для сервисной деятельности.

Тема 4. Основы цифровых технологий в сфере сервиса

Основные понятия и определения. Цели и принципы цифровых технологий. Предлагаемые подходы к определению «сквозных» цифровых технологий. Искусственный интеллект в сфере сервиса. Технологии распределенного реестра (блокчейн). Квантовые технологии. Аддитивные технологии. Суперкомпьютерные технологии. Компьютерный инжиниринг. Сенсорика. Технологии виртуальной реальности. Трансформация аналоговой формы управления производством сервиса в цифровую.

Тема 5. Цифровизация инфраструктуры производственно-технической базы предприятия сервиса

Сущность и основные этапы цифровизации инфраструктуры производственно-технической базы предприятия сервиса. Цифровое проектирование производственно-технической базы предприятия сервиса. Эффекты от развития системы цифровых технологий в сфере сервиса. Ключевые рыночные тенденции развития системы цифровых технологий в сфере сервиса. Ключевые драйверы развития системы цифровых технологий в сфере сервиса.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия

№ тем ы	Содержание занятий	Вид занятия/ Наименование оценочного средства
1	Введение. Основные понятия инновационных и цифровых технологий в сфере сервиса	ПЗ / Учет текущей активности
2	Сущность и назначение инновационных технологий применяемых в сфере сервиса	ПЗ / Учет текущей активности
3	Инновационные технологии при проектировании инфраструктуры производственно-технической базы предприятий сервиса	ПЗ / Контрольная работа
4	Основы цифровых технологий в сфере сервиса	ПЗ / Учет текущей активности
5	Цифровизация инфраструктуры производственно-технической базы предприятия сервиса	ПЗ / Контрольная работа

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению

дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

- выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже, чем в 2-х - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	2
1	Проработка конспекта лекций, обязательной и дополнительной литературы
2	Проработка конспекта, лекций, обязательной и дополнительной литературы, подготовка к дискуссии
3	Изучение нормативно-правовых актов проработка конспекта, лекций, обязательной и дополнительной литературы
4	Проработка конспекта, лекций, обязательной и дополнительной литературы, подготовка к семинарскому занятию и контрольной работе
5	Проработка конспекта, лекций, обязательной и дополнительной литературы, подготовка к дискуссии

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Инновационные и цифровые технологии управления производственно-технической базой сервиса» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– лекция-дискуссия (тема № 1, 3, 5);

По ходу лекции-дискуссии преподаватель приводит отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагает студентам коротко их обсудить, затем проводится краткий анализ, делаются выводы и лекция продолжается.

– проблемная лекция (тема № 2, 4);

Побуждение к совместному размышлению, коллективному решению проблемы осуществляется с помощью таких методических приемов, как:

– представление информации по проблеме;

- вопрошание: обращение к личному опыту студентов, совместное подтверждение значимости проблемы (несмотря на индивидуальные различия ее восприятия);
- формулировка проблемы;
- выдвижение различных гипотез и подходов к ее решению.
- Кейс-технологии (тема № 3, 5);

Включают порядок рассмотрения, анализа кейса, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Волошинова М.В. Инновационные технологии в сфере сервиса и туризма : учебное пособие / М.В.Волошинова, Л.В.Хорева, А.В.Шраер ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра экономики и упр. в сфере услуг .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 75 с. : табл. — Сведения доступны также по Интернету: орас.unescon.ru .	Основная	55	ЭБ ОРАС.UNEC ON.RU .
Краюхин Г.А.Трансфер инновационных технологий : учебник / Г.А.Краюхин, В.Ф.Быстров, Е.В.Жгулев ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра произв. менеджмента и инноваций .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 259 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: орас.unescon.ru .	Основная	81	ЭБ ОРАС.UNEC ON.RU .
Сервисная экономика: международные рынки услуг и инновации : [монография] / [Хорева Л.В, Архипов А.В., Волошинова М.В. и др.] ; под ред. Л.В.Хоревой ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. экономики и упр. в сфере услуг .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 145 с. : ил.— Сведения доступны также по Интернету: орас.unescon.ru .	Дополнительная	5	ЭБ ОРАС.UNEC ON.RU .
Андрейчиков, А. В. Интеллектуальные цифровые технологии концептуального проектирования инженерных решений : учебник / А.В. Андрейчиков, О.Н. Андрейчикова. — Москва : ИНФРА-М, 2019.	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM .

— 511 с.— (Высшее образование: Магистратура)			
-------------------------------------------------	--	--	--

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – 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

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПБГЭУ – opac.unicon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional
2	Microsoft Office Professional
3	7-Zip (freeware)
4	FireFox 77.0.1 (freeware)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 208 Учебная аудитория (для проведения занятий)	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я

<p>лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт. Компьютер в cIntel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME402X - 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: ОС Microsoft Windows 7 Профессиональная (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), MS Office 2013 (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), Adobe Acrobat Reader DC (freeware), 7-Zip(freeware), FireFox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

10. 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.

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

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).