

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



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной и  
методической работе

Шубаева В.Г./

«28» августа 2020 г.

**СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ В УПРАВЛЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ  
В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО  
ПИТАНИЯ**

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.04.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Управление гостиничным бизнесом
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	очная

Составители:

\_\_\_\_\_/ к.э.н., доцент Заграновская А.В.

\_\_\_\_\_/ к.э.н., доцент Сандрина В.Е.

Санкт-Петербург  
2020

## 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	5
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	6
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	8
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины	8
7.2. Организация самостоятельной работы	9
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	9
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	10
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	11
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	11
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	12

## 1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:** наделить студентов необходимыми теоретическими знаниями и прикладными методами для проведения анализа и проектирования сложных социально-экономических систем в сфере гостеприимства и общественного питания.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.01 «Системный анализ в управлении предприятиями в сфере гостеприимства и общественного питания» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-5 Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-5.1. На основе использования научных методов проводит обоснование стратегических решений по созданию, продвижению и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	<b>Знать:</b> методы обоснования стратегических решений по созданию, продвижению и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. <b>Уметь:</b> использовать научные методы обоснования стратегических решений по созданию, продвижению и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
	ПК-5.2 Обосновывает применение современных методов моделирования для продвижения и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	<b>Знать:</b> современные методы моделирования для продвижения и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. <b>Уметь:</b> использовать современные методы моделирования для продвижения и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.
	ПК-5.3. Применяет передовые технологии создания, продвижения и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	<b>Знать:</b> передовые технологии создания, продвижения и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. <b>Уметь:</b> использовать технологии создания, продвижения и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-6 Способен осуществлять научно аналитическое обоснование выбора организационно управленческих инноваций для их применения на предприятиях сферы гостеприимства и/или общественного питания	ПК-6.1. Обосновывает выбор организационно управленческих инноваций для продвижения и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	<b>Знать:</b> принципы организационно управленческих инноваций для продвижения и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. <b>Уметь:</b> обосновывать выбор организационно управленческих инноваций для продвижения и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.
	ПК-6.2. Осуществляет научно-аналитическое обоснование выбора передовых российских и международных технологий продвижения и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	<b>Знать:</b> передовые российские и международные технологии продвижения и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. <b>Уметь:</b> обосновывать выбор передовых российских и международных технологий продвижения и реализации услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
	ПК-6.3. Проводит оценку эффективности реализации организационно управленческих инноваций для продвижения услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	<b>Знать:</b> организационно управленческие инновации для продвижения услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. <b>Уметь:</b> анализировать организационно управленческие инновации для продвижения услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой – 2 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем <i>и/или разделов/тем</i>	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Тема 1. Основные понятия теории хозяйственных систем	2	6		12
Тема 2. Экспертные оценки в системном анализе	2	6		12
Тема 3. Формализованные методы анализа систем	4	6		12
Тема 4. Системное исследование деятельности организации	4	6		16
Тема 5. Особенности управления гостиничным предприятием в условиях нестабильных состояний внешней среды.	4	2		6
Тема 6. Методы системного анализа, реализуемые в управлении предприятиями в сфере гостеприимства и общественного питания	2	4		6
Тема 7. Разработка управленческого решения в процессе управления предприятиями в сфере гостеприимства и общественного питания	2	6		12
<b>Всего по дисциплине:</b>	<b>20</b>	<b>36</b>		<b>88</b>

## **5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Тема 1. Основные понятия теории хозяйственных систем**

Понятие хозяйственной системы. Отличительные черты хозяйственных систем. Системные свойства хозяйства. Основные категории теории хозяйственных систем. Общие принципы системного подхода. Специфические принципы системного подхода при принятии хозяйственных решений. Процедура системного анализа (стратегия системного проектирования).

### **Тема 2. Экспертные оценки в системном анализе**

Основные элементы экспертных оценок. Индивидуальные экспертные оценки. Групповые экспертные оценки. Согласование экспертных оценок

Процедура принятия решений. Методы принятия решений. Принятие решений на основе экспертных оценок: традиционный подход. Принятие решений на основе экспертных оценок: подход от идеала.

### **Тема 3. Формализованные методы анализа систем**

Методы машинного обучения с учителем в системном анализе. Методы машинного обучения без учителя в системном анализе. Анализ и прогнозирование временных рядов в системном анализе. Методы анализа сетей в системном анализе. Методы исследования операций в системном анализе

### **Тема 4. Системное исследование деятельности организации**

Предварительный системный анализ организации и ее системы управления на основе матрицы системных характеристик. Исследование внутренней среды организации. Исследование внешней среды организации. Исследование эффективности функционирования организации на основе динамического норматива. Исследование проблем организации. Исследование стратегий организации. Исследование целей организации. Исследование структуры организации. Исследование процессов в организации. Системное проектирование проблемного блока в организации.

### **Тема 5. Особенности управления гостиничным предприятием в условиях нестабильных состояний внешней среды**

Связь дисциплины с фундаментальными общетеоретическими и специальными дисциплинами. Использование знаний системного анализа в области проблематики сложных систем в моделях управления предприятиями гостиничного бизнеса. Особенности социально-экономических систем, функционирующих в гостиничном бизнесе. Основные законы и принципы управления сложными системами, реализуемые в процессе управления предприятиями гостиничного бизнеса.

## **Тема 6. Методы системного анализа, реализуемые в управлении предприятием гостиничного бизнеса**

Методы и классификация методов системного анализа в ходе управления гостиничным предприятием. «Мозговой штурм». «Дерево целей» Экономический анализ.

## **Тема 7. Разработка управленческого решения в процессе управления предприятием гостиничного бизнеса**

Разработка управленческого решения гостиничного предприятия в различных состояниях рыночных структур: совершенная конкуренция, монополистическая конкуренция, олигополия, чистая монополия.

Исследование реакции объекта гостиничного бизнеса на состояние рыночной структуры в определенные периоды времени: квартал, полугодие, 9 месяцев, год, два года.

Выявление тренда и прогнозирование результатов деятельности гостиничного предприятия в процессе принятия управленческого решения.

Анализ полученных результатов деятельности предприятия гостиничного бизнеса.

Обобщение полученных результатов, оформление в практической работе и выработка алгоритма принятия управленческого решения.

## **6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА**

Таблица 6.1 – Практические занятия

№ темы	Тема занятия	Вид занятия/ Наименование оценочного средства
1	2	3
1, 4	Занятие 1. Предварительный системный анализ организации на основе матрицы системных характеристик.	ПЗ: Решение кейса.
2, 4	Занятие 2. Анализ внутренней среды организации.	ПЗ: Решение кейса.
3, 4	Занятие 3. Анализ внешней среды организации	ПЗ: Решение кейса.
2, 4	Занятие 4. SWOT-анализ. Исследование целей и стратегий организации	ПЗ: Решение кейса.
3, 4	Занятие 5. Исследование эффективности функционирования организации.	ПЗ: Решение кейса.
2, 4	Занятие 6. Системный анализ проблем.	ПЗ: Решение кейса.
3, 4	Занятие 7. Исследование структуры организации.	ПЗ: Решение кейса.
3, 4	Занятие 8. Исследование процессов в организации.	ПЗ: Решение кейса.
5	Занятие 9. Особенности управления гостиничным предприятием в условиях нестабильных состояний внешней среды	ПЗ: Решение кейса
6	Занятие 10. Методы системного анализа, реализуемые в управлении предприятием гостиничного бизнеса.	ПЗ: Решение кейса

7	Занятие 11. Разработка управленческого решения в процессе управления предприятием гостиничного бизнеса	ПЗ: Решение кейса
---	--	-------------------

## **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 - 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

№ тем ы	Вид самостоятельной работы
1	2
1-3	Изучение литературы по теории систем и системному анализу.
1-3	Выполнение 9-ти разделов проекта системного исследования организации по аналогии с заданиями, выполняемыми на практических занятиях.
1-3	Подготовка к тестам рубежного контроля.

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

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Системный анализ в управлении предприятиями в сфере гостеприимства и общественного питания» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-дискуссия (темы №1,2,3,4, 5, 6, 7);
- решение кейсов (темы №1,2,3, 4, 5, 6, 7);

В лекции-дискуссии преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы слушателей на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу.

*Кейс* (от англ. case) – это описание конкретной ситуации или случая в какой-либо сфере: социальной, экономической, медицинской и т.д. Как правило, кейс содержит некую проблему, или противоречие, и строится на реальных фактах. Соответственно, решить кейс – это значит проанализировать предложенную ситуацию и найти лучшее решение.

## 9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое и информационное 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
Алексеева М.Б. Теория систем и системный анализ: Учебник и практикум / Алексеева М.Б., Ветренко П.П. — Электрон. дан. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 304 с.	Основная	-	<a href="#">ЭБС Юрайт</a>
Заграновская А.В. Теория систем и системный анализ в экономике : учебное пособие для академического бакалавриата / А.В.Заграновская, Ю.Н.Эйсснер. — Москва : Юрайт, 2019. — 266 с.	Основная	-	<a href="#">ЭБС Юрайт</a>
Булыгина О.В. Системный анализ в управлении: Учебное пособие. — 2, перераб. и доп. — Москва ; Москва : Издательство "ФОРУМ": ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. — 450 с.	Дополнительная	-	<a href="#">ЭБС ZNANIUM</a>
Эффективное управление в гостиничном и ресторанном бизнесе: теория, практика, подготовка кадров: коллективная монография / М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. бизнеса ; под. ред. С.А.Степановой. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2017. — 175 с. : ил., табл. — Сведения также по Интернету: <a href="http://орас.unesco.ru">орас.unesco.ru</a> . — Среди редкол. также: Н.Б.Кущева, Н.В.Матолыгина, Л.В.Руглова, А.С.Скобельцина.	Дополнительная	5	<a href="#">ЭБ ОРАС.UNESCO N.RU.</a>

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс)

	СПбГЭУ или <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> )
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> )
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.kodeks.ru">www.kodeks.ru</a> )
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – <a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a>
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– <a href="http://opac.unicon.ru">opac.unicon.ru</a>

## 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.

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.

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

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

## 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.

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.

## **11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И 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.