

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и  
методической работе  
Шубаева В.Г./

июль 20 19 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БИЗНЕС-**  
**ПРОЦЕССОВ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И**  
**ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

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

Составитель(и):

  
подпись

к.э.н., доцент Поночевный Д.А.  
указывается степень, звание, ФИО

Санкт-Петербург  
2019

## 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.....	5
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА.....	6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины..	6
7.2. Организация самостоятельной работы .....	7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	9
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:** формировании 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.В.01 «Информационные технологии обеспечения бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» относится к выборным дисциплинам Блока 1 РУП ОПОП, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

## **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

<b>Код и наименование компетенции выпускника</b>	<b>Код и наименование индикаторов достижения компетенций</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. Демонстрирует навыки системного и критического мышления и готовность к нему: грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценку информации, отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д.	<p><b>Знать:</b> принципы и правила разработки планов комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов</p> <p><b>Уметь:</b> 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.</p> <p><b>Владеть:</b> методами поиска, обработки, анализа и синтеза необходимой и актуальной научно-технической и профессиональной информации на основе новейших информационных и коммуникационных и технологий гостеприимства</p>

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	ПК-1.3. Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.	<p><b>Знать:</b> принципы работы с инновационными методами контроля деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p><b>Уметь:</b> находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности с использованием современных информационно-коммуникационных технологий; проводить комплексный анализ по процессу внедрения современных информационных технологий и систем в гостиничном бизнесе.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками работы с современными специализированными программными продуктами; базовыми принципами внедрения инновационных решений в рамках эффективного управления основными бизнес-процессами в индустрии гостеприимства</p>

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, из которых 9 часов самостоятельной работы обучающегося согласно РУП отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 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>
Место и роль информационных технологий в управлении бизнес-процессами	2	4		41

Современные информационные технологии в управлении бизнес-процессами в индустрии гостеприимства	2	4		40
Автоматизация основных бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания		4		35
Современные инновационные технологии в индустрии гостеприимства		4		35
Всего:	4	16		151
Экзамен				9
<b>Всего по дисциплине:</b>	<b>4</b>	<b>16</b>		<b>160</b>

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

### **Тема 1. Место и роль информационных технологий в управлении бизнес-процессами**

Содержание темы

Управление бизнес-процессами основные цели и задачи. Цикл управления бизнес-процессами. Этапы управления бизнес-процессами. Автоматизация бизнес процессов. Проблемы использования информационных технологий.

### **Тема 2. Современные информационные технологии в управлении бизнес-процессами в индустрии гостеприимства**

Содержание темы

Понятие индустрии гостеприимства. Особенности современных информационных технологий. Классификация информационных технологий. Практическое применение информационных технологий в индустрии гостеприимства. Особенности функционирования современных ERP-систем, в управлении бизнес-процессами. Классификация программного обеспечения для управления бизнес-процессами.

### **Тема 3. Автоматизация основных бизнес-процессов предприятий сферы гостеприимства и общественного питания**

Содержание темы

Понятие об автоматизированных системах управления (АСУ). Общая характеристика систем, используемых для предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Автоматизация и современные информационные технологии в гостиничном бизнесе. Преимущества и недостатки применения АСУ. Контроль деятельности предприятий с использованием современных АСУ.

### **Тема 4. Современные инновационные технологии в индустрии гостеприимства**

Содержание темы

Приоритетные направления внедрения инновационных технологий. Внедрение инновационных технологий в гостиничной деятельности.

Внедрение инновационных технологий в индустрии общественного питания.  
Преимущества и недостатки внедрения инновационные технологий.  
Интеллектуальные онлайн-технологии для индустрии гостеприимства

## 6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1.1	Автоматизация основных бизнес-процессов в гостиничном бизнесе на примере АСУ Opera PMS	ПЗ:Решение практических задач
1.2	«Облачные информационные технологии в индустрии гостеприимства»	ПЗ:Решение практических задач
1.3	Автоматизация основных бизнес-процессов в индустрии общественного питания	ПЗ:Решение практических задач
1.4	Сравнительный анализ современных информационных технологий в индустрии гостеприимства и общественного питания	ПЗ:Решение практических задач

## 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

№ темы	Вид самостоятельной работы
<i>1</i>	<i>2</i>
1	Разработка презентации с нелинейной структурой в облачной системе
2	Подготовка к проблемному семинару
3	Решение ситуационных задач
4	Выступление с докладом

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

## **8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В преподавании дисциплины «Информационные технологии обеспечения бизнес-процессов предприятий сферы 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 (тема №1,4 );

Дискуссия - одна из активных форм учебного процесса, призванная мобилизовать практические и теоретические знания обучающихся на попрание «сражения истин», «сражения подходов», взглядов на одну и ту же реальность с существенно отличающихся точек зрения.

Дискуссия уместна и даже незаменима при освоении теоретических общественных дисциплин. Здесь основания для дискуссии создаются реальной включенностью обучающихся в демократические (многосубъектные) общественные процессы, в злободневное столкновение идеологий. За этими пределами форма дискуссии также применима, но при определенных условиях и в определенном смысле.

К преимуществам использования данного метода в учебном процессе можно причислить высокую степень познавательной активности и эмоциональной включенности участников, в особенности в тех случаях, когда обсуждаемый материал идет вразрез с их установками и представлениями. Дискуссия имеет тенденцию ограничиваться одним вопросом или темой и строится в определенном порядке.

Алгоритм проведения групповой дискуссии состоит из следующих шагов:

1. Запуск дискуссии (проблематизация).
2. Инструктирование (знакомство с целью, темой и правилами проведения дискуссии, фиксация на доске).
3. Обмен мнениями между участниками.
4. Упорядочение и совместная оценка полученной информации.
5. Подведение итогов дискуссии: сопоставление целей дискуссии с полученными результатами.

Рекомендации по использованию метода групповой дискуссии в учебном процессе можно свести к следующим:

- 1) Чтобы дискуссия была эффективной, участникам необходимо обладать определенными базовыми знаниями по обсуждаемой проблеме.
- 2) Эффективность дискуссии напрямую зависит от уровня ее проблематизации.
- 3) Соблюдение участниками дискуссии временных рамок придает обсуждению темп, гарантирует оживленность дискуссии и достижение необходимых выводов.
- 4) Преподаватель должен выступать в роли модератора, создающего дружелюбную обстановку, контролирующего соблюдение правил ведения групповой дискуссии, не допускающего монополизации дискуссии кем-либо из участников данного процесса.
- 5) Оптимальный способ организации учебного пространства – «круглый стол». Участники должны быть размещены таким образом, чтобы им обеспечено было равенство позиций, визуальный контакт и пространственная близость по отношению друг к другу.
- 6) Ценность групповой дискуссии равна ценности выводов, полученных в ходе обсуждения проблемы, поэтому преподавателю

необходимо обобщить пункты, высказанные группой, и подытожить все достигнутые выводы и умозаключения.

– проблемная лекция (тема № 2,3);

Проблемная лекция начинается с вопросов, с постановки проблемы, которую в ходе изложения материала необходимо решить. ПС помощью проблемной лекции обеспечивается достижение трех основных дидактических целей: 1. усвоение студентами теоретических знаний; 2. развитие теоретического мышления; 3. формирование познавательного интереса к содержанию учебного предмета и профессиональной мотивации будущего специалиста

## 9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 9.1. 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
Елиферов В.Г. Бизнес-процессы : Регламентация и управление : Учебник .— 1 .— Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019 .— 319 с.	Основная	-	<a href="#">ЭБС ZnaniUM</a>
Поночевный Д.А. 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 .— 74 с.: ил. — Сведения доступны также по Интернету: <a href="http://opac.unicon.ru">opac.unicon.ru</a> .	Основная	45	<a href="#">ЭБ OPAC.UNECON. RU.</a>
Золотухина Е. Б. Управление жизненным циклом информационных систем (продвинутый курс): Конспект лекций .— 1 .— Москва; Москва: ООО "КУРС": ООО "Научно- издательский центр ИНФРА-М", 2017 .— 119 с.	Дополнительная	-	<a href="#">ЭБС ZnaniUM</a>
Оверченко М. Руководство по улучшению бизнес-процессов/ Оверченко М., Милицкая Е. — Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016 .— 130 с.	Дополнительная	-	<a href="#">ЭБС ZnaniUM</a>
Сафронова Т.Н. Инновации в гостиничной деятельности : Учебное пособие .— Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018 .— 156 с.	Дополнительная	-	<a href="#">ЭБС ZnaniUM</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 (модуля).