ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей кафедрой

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Третьякова Т. Н.
Пользователь: tretiakovatn
Дата подписания: 29.05.2023

Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.М0.01.02 Цифровые сервисы в индустрии гостеприимства: проектное обучение
для направления 43.04.03 Гостиничное дело
уровень Магистратура
магистерская программа Цифровая трансформация в индустрии гостеприимства
форма обучения очная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 15.06.2017 № 558

Зав.кафедрой разработчика, д.пед.н., проф.

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Третьякова Т. Н.
Пользователь: tretiakovatn
Дата подписания: 29.05.2023

Т. Н. Третьякова

Разработчик программы, к.пед.н., доцент

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Сыромятникова Ю. А.
Пользователь: syromiatnikovaya
Дата подписания: 29.05.2023

Ю. А. Сыромятникова

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Цель изучения курса заключается в том, чтобы сформировать представление о практике разработки и внедрения цифровых технологий и сервисов в деятельность гостиничного предприятия. Особое внимание уделено вопросам создания проектов цифровой трансформации предприятий отрасли. Задачи курса: - освоение терминологической базы цифровизации; - изучение методологии цифровой трансформации на предприятиях туризма и гостеприимства; - освоение методологии проектирования гостиничной деятельности в условиях цифровой экономики

Краткое содержание дисциплины

Курс ориентирован на изучение организационно-правовых основ цифровой трансформации в индустрии туризма и гостеприимства. Первый раздел дисциплины знакомит с основными направлениями цифровизации экономики. Второй раздел дисциплины направлен на изучение основных цифровых сервисов современного отеля. Знания, полученные при изучении курса, используются при написании выпускной квалификационной работы; данные курс входит в программу междисциплинарного государственного экзамена.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4 Способен управлять и/или участвовать в разработке программы стратегического развития системы подготовки кадров для формирования кадрового потенциала сферы гостеприимства и общественного питания в регионах и/или туристских кластерах	Знает: современные технологии формирования цифровых компетенций сотрудников предприятий индустрии гостеприимства Умеет: разрабатывать программы подготовки и переподготовки кадров для развития цифровых компетенций работников сферы гостеприимства Имеет практический опыт: оценки сформированности цифровых компетенций сотрудников предприятий индустрии гостеприимства
ПК-6 Способен разрабатывать и реализовывать проекты в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом отраслевых новаций	Знает: основные типы цифровых сервисов в индустрии туризма и гостеприимства Умеет: обосновывать и реализовывать проекты в области цифровизации деятельности предприятий индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: реализации проектов по разработке и внедрению цифровых сервисов в деятельность гостиничного предприятия

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Национальная система классификации средств размещения, Организация опытно-экспериментальной работы в гостиничной деятельности,	Не предусмотрены

Проектирование услуг в индустрии гостеприимства, Проектирование стандартов гостиничной деятельности, Производственная практика (организационно-управленческая) (2 семестр), Производственная практика (проектно-технологическая) (2 семестр)	

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Организация опытно-экспериментальной работы в гостиничной деятельности	Знает: методологические подходы, принципы и методы исследования гостиничной деятельности, особенности построения понятийного аппарата научных исследований в российских и зарубежных базах научного цитирования, методологию опытно-экспериментальной работы по улучшению деятельности предприятий индустрии гостеприимства, современные концепции инноватики, механизм влияния технологических укладов на экономическую структуру, направления развития наукоемких отраслей и технологий; методы экономической оценки и обоснования инновационных проектов Умеет: выбирать методы для осуществления исследовательской деятельности в индустрии гостеприимства, формулировать понятийный аппарат и описание методов научного эксперимента на русском и иностранном языках, определить условия, цели и задачи организации опытно-экспериментальной работы по улучшению деятельности предприятий индустрии гостеприимства, разработать обоснование создания научно-технических нововведений, инновационных идей, оценивать эффективность их функционирования Имеет практический опыт: самостоятельного анализа и обобщения проблем индустрии гостеприимства, представления научных результатов в статейном материале и на научных конференциях в России и за рубежом, применять исследовательские методы в деятельности предприятий индустрии гостеприимства, использования методов проектно-технологического менеджмента в деятельности предприятий индустрии гостеприимства
Проектирование услуг в индустрии гостеприимства	Знает: основные принципы проектирования гостиничных услуг; принципы классификации услуг и их характеристику; правовые и нормативные документы регламентирующие гостиничную деятельность, основы производственно-технологической деятельности

	гостиниц и иных средств размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы, современные технологии гостиничной деятельности Умеет: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, выбирать и применять эффективные методы и технологии гостиничной деятельности; применять стандарты обслуживания в гостиничной деятельности, разрабатывать программы мероприятий по совершенствованию технологических процессов в индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителями с учетом социальнокультурных и психологических особенностей, работать в «контактной зоне»; органтзации работы в функциональных службах гостиниц и иных средствах размещения, принимать организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях, а так же быть готовым нести за них ответственность
Национальная система классификации средств размещения	Знает: нормативно-законодательную базу организации и контроля средств размещения в РФ, нормативно-правовую базу системы стандартизации и классификации гостиниц и других средств размещения, особенности организации эффективного использования персонала; виды кадровой политики в гостинице; профессиональные стандарты и требования к должности; планирование карьеры и формирование кадрового резерва в индустрии гостеприимства Умеет: проводить оценку качества организации гостиничной деятельности в средствах размещения на соответствие заявленной категории, проводить оценку соответствия предприятий индустрии гостеприимства заявленной категории, применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность по управлению персоналом; обеспечивать эффективную организацию адаптации и обучения персонала; осуществлять выбор исследовательского инструментария (методик, техник, процедур) и применять его в конкретных ситуациях Имеет практический опыт: анализа соответствия качества гостиничных услуг существующим требованиям, составления научно-технической документации по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, организации системы управления персоналом в гостиницах и средствах размещения, соответствующей стратегии развития гостиничного предприятия
Проектирование стандартов гостиничной	Знает: основные категории, элементы и

деятельности	принципы организации проектной деятельности в области нормативно-технологического документирования, национальные стандарты в сфере гостиничной деятельности и ее инфраструктуре, особенности ведущих национальных бизнес-культур; основные характеристики национальных моделей менеджмента организации Умеет: создавать модели технологизации и нормирования производственных процессов в индустрии гостеприимства, разрабатывать стандарты в различных сферах гостиничной деятельности, классифицировать межкультурные параметры; использовать межкультурные особенности управления для принятия оптимальных решений в гостиничной деятельности Имеет практический опыт: проектирования гостиничной деятельности в соответствии с национальными стандартами РФ, стандартизации функционала процедур в определенных сферах гостиничной деятельности, межкультурных коммуникаций, а также руководства и лидерства в рабочих группах и командах с учетом национально-культурных особенностей
Производственная практика (проектно-технологическая) (2 семестр)	Знает: основные тенденции развития территориальных туристско-рекреационных систем на глобальном, региональном и локальном уровнях, нормативно-законодательную базу национальной системы классификации средств размещения, теоретические аспекты клиентоориентированного подхода; технологии разработки стратегии CRM как основы подготовки кадров в сфере гостеприимства Умеет: обосновывать и разрабатывать концепции и принципы региональной гостиничной деятельности с учетом государственной политики и современных тенденций развития внутреннего туризма, проводить оценку качества услуг средств размещения на соответствие заявленной категории, разрабатывать процедуры поддержки работоспособности информационных систем для формирования и развития кадрового потенциала сферы гостеприимства Имеет практический опыт: координации маркетинговых усилий в управлении продажами; работы с ресурсами глобальных систем бронирования туристского и гостиничного продуктов, анализа качества гостиничных услуг и устранения существующих несоответствий, решать стандартные задачи профессиональной деятельности с учетом основных требований системы подготовки кадров
Производственная практика (организационно-управленческая) (2 семестр)	Знает: инструментарий мониторинга деятельности предприятий индустрии

	гостеприимства, место гостиничных предприятий в индустрии гостеприимства, национальную специфику средств размещения, роль российской гостиничной индустрии в структуре экономики РФ и ее туристских центров, современное состояние и перспективы развития гостиничного рынка; особенности конъюнктуры рынка гостиничных услуг на национальном уровне, типологию моделей гостиничной деятельности, методику моделирования, принципы и подходы к стандартизированному моделированию в соответствии с международными стандартами обслуживания в гостиничных комплексах Умеет: анализировать состояние рынка индустрии гостеприимства, технологические процессы деятельности гостиничных предприятий, оценивать современное состояние гостиничного комплекса России; исследовать тенденции и проблемы развития регионального гостиничного хозяйства, применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; проводить необходимые расчеты и обосновывать экономическую целесообразность открытия предприятия гостиничного бизнеса, выбирать методику моделирования и определять условия эффективного внедрения и функционирования стандартизированных моделей обслуживания в гостиничных комплексах в соответствии с международными стандартами Имеет практический опыт: оценки эффективности и качества оказываемых услуг и состояния предприятий индустрии гостеприимства, оценки эффективности составляющих гостиничного комплекса и гостиничных цепей, пользоваться системами, содержащими нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность, проектирования моделей предметной области в индустрии гостеприимства в соответствии с международными стандартами

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 25,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		4
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108

Аудиторные занятия:	12	12
Лекции (Л)	0	0
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	12	12
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	82,5	82,5
Подготовка к экзамену	10	10
Выполнение работ в Электронном ЮУрГУ	20	20
Подготовка курсовой работы	52,5	52.5
Консультации и промежуточная аттестация	13,5	13,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен,КР

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основы цифровизации	6	0	6	0
2	Цифровые сервисы в индустрии гостеприимства	6	0	6	0

5.1. Лекции

Не предусмотрены

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Цифровизация как тренд современной экономики	2
2	1	Внешняя и внутренняя цифровая трансформация	2
3	1	Современные тренды цифровой трансформации индустрии гостеприимства	2
4	2	Цифровые сервисы, направленные на развитие туристской инфраструктуры	2
5	2	Цифровые сервисы, направленные на повышение доступности гостиничных услуг	2
6	2	Цифровые сервисы, направленные на совершенствование управления в сфере туризма и гостеприимства	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к экзамену	Горелов, Н. А. Развитие информационного общества: цифровая	4	10

	экономика : учебное пособие для вузов / Н. А. Горелов, О. Н. Кораблева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 241 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10039-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/515661		
Выполнение работ в Электронном ЮУрГУ	Чекмарев, А. В. Управление ИТ-проектами и процессами : учебник для вузов / А. В. Чекмарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11191-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516193 Сологубова, Г. С. Составляющие цифровой трансформации : монография / Г. С. Сологубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 147 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-11335-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/517151	4	20
Подготовка курсовой работы	Сергеев, Л. И. Цифровая экономика : учебник для вузов / Л. И. Сергеев, Д. Л. Сергеев, А. Л. Юданова ; под редакцией Л. И. Сергеева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15797-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/509767	4	52,5

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	4	Курсовая работа/проект	Обоснование идеи проекта	-	25	Обоснование темы курсовой работы оценивается по следующей схеме: 1) формулировка темы -5 баллов; 2) актуальность темы -5 баллов; 3)	кур-совые работы

						определение цели и задач исследования -5 баллов; 4) предполагаемая новизна исследования -5 баллов; 5) предполагаемая практическая значимость -5 баллов.	
2	4	Курсовая работа/проект	Обзор литературы по теме курсовой работы	-	20	В рамках выполнения задания студент составляет библиографический список не менее 50 источников и выполняет обзор по теме курсовой работы. Работа оценивается по следующим критериям: количество источников в библиографическом списке - 5 баллов; характеристика ключевого понятия темы в российских источниках - 5 баллов; характеристика ключевого понятия темы в зарубежных источниках - 5 баллов; наличие и содержательность выводов - 5 баллов.	кур-совые работы
3	4	Текущий контроль	Моделирование бизнес-процессов гостиничного предприятия	1	10	Модель какого-то процесса или качества согласно выбранной темы и формулировке проблемы исследования будет оцениваться исходя из содержания 5 блоков: целевой блок; методологический блок; содержательный блок; организационно-технологический блок; результативный блок. За раскрытие каждого блока модели начисляется 2 балла, в случае неполного представления информации начисляется 1 балл, в случае отсутствия какого-либо из блоков или представления информации, несоответствующей содержанию блока - 0 баллов.	экзамен
6	4	Курсовая работа/проект	Подготовка курсовой работы	-	50	Итоговая оценка за курсовую работу складывается из следующих компонентов: качество пояснительной записки, соблюдение требований нормоконтроля 5 баллов, грамотность понятийного аппарата во Введении 5 баллов, характеристика методологических подходов исследования 10 баллов, разработка модели по теме исследования 15 баллов, содержательность выводов в Заключении 5 баллов, подбор источников и грамотное цитирование 10 баллов	кур-совые работы
7	4	Проме-жуточная аттестация	Защита проекта	-	20	Презентация к докладу оценивается в момент защиты курсовой работы и оценивается по следующим критериям: 1. Содержание презентации: – раскрытие темы доклада 2 балла;	экзамен

						– подача материала (обоснованность деления на слайды) 2 балла; – грамотность изложения 2 балла; – наличие, достаточность и обоснованность графического оформления (схем, рисунков, диаграмм, фотографий) 2 балла; – использование дополнительной развивающей информации по теме доклада 2 балла. 2. Оформление презентации: – соответствие дизайна всей презентации поставленной цели 2 балла; – единство стиля включаемых в презентацию рисунков 2 балла; – обоснованное использование анимационных эффектов, аудио,-видеофайлов 2 балла; – соответствие продолжительности презентации времени, отведенному на доклад 2 балла. – грамотность ответов на вопросы 2 балла	

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
курсовые работы	В ходе выпонения курсовой работы студент ориентируется на задание, полученнное при выборе темы курсовой работы. Итоговый вариант курсовой работы сдается на кафедру в электронном и распечатанном виде. Курсовая работа проходит процедуру нормоконтроля и после регистрации на кафедре студент защищает курсовую работу. Для этого готовится презентация к докладу. Итоговая оценка за курсовую работу складывается из следующих компонентов: качество пояснительной записки, соблюдение требований нормоконтроля 5 баллов, грамотность понятийного аппарата во Введении 5 баллов, характеристика методологических подходов исследования 10 баллов, разработка модели по теме исследования 15 баллов, содержательность выводов в Заключении 5 баллов, подбор источников и грамотное цитирование 10 баллов, структурность и визуальная привлекательность презентации к докладу 5 баллов, качество доклада 10 баллов, грамотность ответов на вопросы 15 баллов	В соответствии с п. 2.7 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	6	7
ПК-4	Знает: современные технологии формирования цифровых компетенций сотрудников предприятий индустрии гостеприимства	+			+	+
ПК-4	Умеет: разрабатывать программы подготовки и переподготовки кадров для			+	+	+

	развития цифровых компетенций работников сферы гостеприимства					
ПК-4	Имеет практический опыт: оценки сформированности цифровых компетенций сотрудников предприятий индустрии гостеприимства			+		+
ПК-6	Знает: основные типы цифровых сервисов в индустрии туризма и гостеприимства		+		+	+
ПК-6	Умеет: обосновывать и реализовывать проекты в области цифровизации деятельности предприятий индустрии гостеприимства		+	+	+	+
ПК-6	Имеет практический опыт: реализации проектов по разработке и внедрению цифровых сервисов в деятельность гостиничного предприятия					+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Векторы цифровой трансформации
2. Стратегия цифровой трансформации
3. Бизнес-процессы в условиях цифровой трансформации
4. Цифровые трансформации в предпринимательстве

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Векторы цифровой трансформации
2. Стратегия цифровой трансформации
3. Бизнес-процессы в условиях цифровой трансформации
4. Цифровые трансформации в предпринимательстве

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Сергеев, Л. И. Цифровая экономика : учебник для вузов / Л. И. Сергеев, Д. Л. Сергеев, А. Л. Юданова ; под редакцией Л. И. Сергеева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15797-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/509767
2	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Горелов, Н. А. Развитие информационного общества: цифровая экономика : учебное пособие для вузов / Н. А. Горелов, О. Н. Кораблева. — Москва : Издательство

			Юрайт, 2023. — 241 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10039-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/515661
3	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Чекмарев, А. В. Управление ИТ-проектами и процессами : учебник для вузов / А. В. Чекмарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11191-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516193
4	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Сологубова, Г. С. Составляющие цифровой трансформации : монография / Г. С. Сологубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 147 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-11335-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/517151

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Не предусмотрено