

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна

Должность: декан ФЛиМК

Дата подписания: 29.06.2024 13:19:18

Уникальный программный ключ:

abd894de8ff3e434f187dcafc5d14b3be82fda3f663e010c359e4ba6bb821c5e

Аннотация к рабочей программе дисциплины

«Проектирование бизнес процессов в сфере гостеприимства»

Цели преподавания дисциплины

Целью изучения дисциплины

«Проектирование бизнес процессов в сфере гостеприимства» является подготовка специалиста, обладающего знаниями о методах и инструментах проектирования, анализа, оптимизации и управления бизнес-процессами в организациях сферы гостеприимства для повышения их эффективности, конкурентоспособности и качества предоставляемых услуг, формирование у обучающихся проектной компетенции, необходимой для решения профессиональных и иных задач с помощью проектного подхода.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение понятийно-категориального аппарата в области управления проектами;
- формирование знаний о методах структуризации и управления проектами;
- определение проблем, с которыми сталкиваются гостиничные комплексы, анализ актуальных трендов в развитии гостиничного бизнеса, создание концепции проекта для решения выявленных проблем;
- выявление недостатка информации, требуемой для разрешения проблемной ситуации, и разработка плана действий по восполнению этих пробелов;
- анализ достоверности информации и эффективное взаимодействие с различными информационными ресурсами;
- изучение методов анализа ключевых факторов, влияющих на потребность в корректировке стратегии и тактики гостиничного комплекса;
- формирование навыков и умений подготовки обоснования и разработки плана проекта;
- развитие навыков структуризации проекта, управления его содержанием;
- планирование необходимых ресурсов, разработка плана реализации проекта и мониторинг хода его реализации;
- овладение навыками стратегического контроля и оценки, эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса.

Идентификаторы компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

- анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними (УК-1.1);
- определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению (УК-1.2);
- критически оценивает надежность источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников (УК-1.3);
- разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов (УК-1.4);
- использует логико-методологический инструментарий для критической оценки современных концепций философского и социального

характера в своей предметной области (УК-1.5);

- формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления (УК-2.1);

- разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения (УК-2.2);

- планирует необходимые ресурсы, в том числе с учетом их заменимости (УК-2.3);

- разрабатывает план реализации проекта с использованием инструментов планирования (УК-2.4);

- осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта (УК-2.5);

- применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса (ПК-3.1);

- разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса (ПК-3.2);

- имеет представление об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями (ПК-3.3);

- применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания (ПК-3.4);

- разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания (ПК-3.5).

Разделы дисциплины:


Проектирование бизнес-процессов основных и дополнительных услуг в сфере гостеприимства. Информационные технологии в управлении бизнес-процессами проекта. Обеспечение безопасности клиентов как ключевой бизнес-процесс.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета лингвистики и
межкультурной коммуникации
(наименование ф-та полностью)

 О.Л. Ворошилова
(подпись, ~~инициалы~~, фамилия)

« 30 » 05 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО 43.04.03 «Гостиничное дело»
(шифр и наименование направления подготовки)

направленность (профиль) «Гостиничное дело»
(наименование направленности (профиля))

форма обучения очная
(очная, очно-заочная, заочная)

ОПОП ВО реализуется по модели проектного обучения


Рабочая программа дисциплины составлена:

- в соответствии с ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденным приказом Минобрнауки России от 15.06.2017 № 558;

- на основании учебного плана разработанного по модели проектного обучения ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 от «27» 03 2024г.)

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», разработанной по модели проектного обучения, на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса (протокол № 11 от «24» 05 2024 г.)

Зав. кафедрой ИиСКС,
доц., доктор исторических наук

 Н.Е. Горюшкина

Разработчик программы:
доцент кафедры ИиСКС,
доц., к.и.н

 А.Д. Немцев

Директор научной библиотеки

 В.Г. Макаровская

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол от «___» _____ 20__ г. № ____, на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса (протокол № ___ от «___» _____ 20__ г.)

Зав. кафедрой ИиСКС,
доц., доктор исторических наук

_____ Н.Е. Горюшкина

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол от «___» _____ 20__ г. № ____, на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса (протокол № ___ от «___» _____ 20__ г.)

Зав. кафедрой ИиСКС,
доц., доктор исторических наук

_____ Н.Е. Горюшкина

Рабочая программа дисциплины пересмотрена, обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе на основании учебного плана ОПОП ВО 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Гостиничное дело», одобренного Ученым советом университета протокол от «___» _____ 20__ г. № ____, на заседании кафедры истории и социально-культурного сервиса (протокол № ___ от «___» _____ 20__ г.)

Зав. кафедрой ИиСКС,
доц., доктор исторических наук

_____ Н.Е. Горюшкина

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства» является подготовка специалиста, обладающего знаниями о методах и инструментах проектирования, анализа, оптимизации и управления бизнес-процессами в организациях сферы гостеприимства для повышения их эффективности, конкурентоспособности и качества предоставляемых услуг, формирование у обучающихся проектной компетенции, необходимой для решения профессиональных и иных задач с помощью проектного подхода.

1.2 Задачи дисциплины

- Изучение понятийно-категориального аппарата в области управления проектами;
- формирование знаний о методах структуризации и управления проектами;
- определение проблем, с которыми сталкиваются гостиничные комплексы, анализ актуальных трендов в развитии гостиничного бизнеса, создание концепции проекта для решения выявленных проблем;
- выявление недостатка информации, требуемой для разрешения проблемной ситуации, и разработка плана действий по восполнению этих пробелов;
- анализ достоверности информации и эффективное взаимодействие с различными информационными ресурсами;
- изучение методов анализа ключевых факторов, влияющих на потребность в корректировке стратегии и тактики гостиничного комплекса;
- формирование навыков и умений подготовки обоснования и разработки плана проекта;
- развитие навыков структуризации проекта, управления его содержанием;
- планирование необходимых ресурсов, разработка плана реализации проекта и мониторинг хода его реализации;
- овладение навыками стратегического контроля и оценки, эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной</i>	<i>Код и наименование</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине,</i>

образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними	Знать: особенности анализа состояния современной организации и перспективы ее развития, с учетом взаимосвязей организации с внешней средой, определяющих ее структуру Уметь: проводить исследования проблемной ситуации в области развития гостиничного бизнеса, выявляя ее составляющие и связи между ними Владеть методами анализа, синтеза и критического переосмысления информации
		УК-1.2 Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению	Знать: уровни проблемы в проектной деятельности и способы их решения Уметь: проектировать процессы по устранению пробелов в необходимой информации Владеть: опытом разработки управленческих решений по устранению проблемы, проектируя процессы на основании принятых решений
		УК-1.3 Критически оценивает надежность источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников	Знать: источники информации, уровни достоверности информации Уметь: критически оценивать полученную информацию из различных источников Владеть: опытом работы с информацией
		УК-1.4 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов	Знать: термины и определения для содержательной аргументации при выработке решения в проблемной ситуации Уметь: разрабатывать стратегию управленческого решения используя междисциплинарные знания в подходах решения проблемы Владеть: навыками решения проблемной ситуации в стратегическом управлении
		УК1.5 Использует логико-методологический	Знать: методологию критической оценки проектов в сфере гостиничного дела,

		инструментарий для критической оценки современных концепций философского и социального характера в своей предметной области	используя логические модели построения концепций Уметь: использовать логико-методологический инструментарий при построении критической оценки концепции решения проблемы Владеть: инструментарием критических оценок, учитывая социальный характер проблемы
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1 Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления	Знать: этапы жизненного цикла проекта, проблемы, возникающие на его разных этапах Уметь: исходя из жизненного цикла проекта ставить проектную(ые) задачу(и), учитывая проблемы, которые могут возникнуть на разных этапах Владеть: инструментарием решения проектных проблем для достижения поставленной цели
		УК-2.2 Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения	Знать: правила разработки концепции проекта в рамках выявленной проблемы Уметь: прогнозировать возможный результат, учитывая цель проблемы, поставленные задачи и временной период реализации проекта Владеть: опытом постановки цели и задач проекта, учитывая актуальность и значимость проекта для получения желаемого результата
		УК-2.3 Планирует необходимые ресурсы, в том числе с учетом их заменимости	Знать: виды ресурсов, которые понадобятся при реализации проекта; методы принятия управленческих решений при планировании и реализации проектной деятельности Уметь: определять и обосновывать количество ресурсов необходимых для реализации проекта; Владеть: методами расчета количества ресурсов необходимых для реализации проекта
		УК-2.4 Разрабатывает план реализации проекта с использованием	Знать: основы бизнес-планирования, стратегического планирования

		инструментов планирования	<p>Уметь: разрабатывать план реализации проекта, составлять бизнес-планы; планировать и организовывать проектную деятельность в профессиональной сфере</p> <p>Владеть: маркетинговыми инструментами при оценке внешней и внутренней среды организации для обоснования принятия решений; методами разработки и реализации проектного управления в организации</p>
		УК-2.5 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта	<p>Знать: методы составления сетевых и календарных планов, методы проектирования организационной структуры и осуществления и распределения полномочий и ответственности на основе делегирования</p> <p>Уметь: при необходимости корректировать планы с учетом новых обстоятельств; распределять ответственность среди членов команды по реализации проекта; нести ответственность за своевременную передачу информации по проекту между участниками проекта</p> <p>Владеть: различными методами составления сетевых планов; навыками принятия управленческих решений как об изменении организационной структуры, так и делегировании полномочий и ответственности персоналу</p>
ПК-3	Способен к организации проектной деятельности на предприятиях размещения (питания)	ПК-3.1 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса	<p>Знать: основы стратегического менеджмента и маркетинга, оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса</p> <p>Уметь: организовывать стратегическое управление и маркетинг, оценку эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса</p> <p>Владеть: навыками организации стратегического управления, контроля и оценки</p>

			эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса и выявления проблем его развития
		ПК-3.2 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса	<p>Знать: методы и возможные проблемы повышения конкурентоспособности гостиничного комплекса</p> <p>Уметь: разрабатывать способы повышения конкурентоспособности развития гостиничного комплекса</p> <p>Владеть: навыками применения методов повышения конкурентоспособности гостиничного комплекса, его развития</p>
		ПК-3.3 Имеет представление об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями	<p>Знать: методики анализа основных факторов, определяющих необходимость риск-менеджмента, управления проектами и изменениями гостиничного комплекса</p> <p>Уметь: применять методики анализа основных факторов, определяющих необходимость риск-менеджмента, управления проектами и изменениями гостиничного комплекса</p> <p>Владеть: методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость риск-менеджмента, управления проектами и изменениями гостиничного комплекса</p>
		ПК-3.4 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания	<p>Знать: основы стратегического менеджмента и маркетинга эффективности предприятия питания</p> <p>Уметь: организовывать менеджмент и маркетинг предприятия питания</p> <p>Владеть: навыками организации менеджмента и маркетинга предприятия питания</p>
		ПК-3.5 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания	<p>Знать: методы и возможные проблемы повышения конкурентоспособности предприятия питания</p> <p>Уметь: разрабатывать способы повышения конкурентоспособности развития предприятия питания</p>

			<i>Владеть:</i> навыками применения методов повышения конкурентоспособности предприятия питания, его развития
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства» входит в комплексный проектный модуль № 2 основной профессиональной образовательной программы высшего профессионального образования – программы магистратуры 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», реализуемой по модели проектного обучения.

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Изучается на 1 курсе в 2 семестре.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетные единицы (з.е.), 72 академических часа.

Таблица 3 - Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	26
в том числе:	
Лекции	12
лабораторные занятия	0
практические занятия	14 из них практическая подготовка – 4
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	45,9
Контроль (подготовка к экзамену)	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего)	0,1

АттКР)	
в том числе:	
Зачет	0,1
зачет с оценкой	не предусмотрен
курсовая работа (проект)	не предусмотрена
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	не предусмотрен

4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Тема 1. Проектирование бизнес-процессов основных и дополнительных услуг в сфере гостеприимства	<p>Специфика бизнес-процессов в сфере гостеприимства. Особенности обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе. Факторы, влияющие на организацию бизнес-процессов: сезонность, культурные традиции, индивидуальные потребности клиентов.</p> <p>Основные и дополнительные услуги. Классификация услуг в гостиницах и ресторанах. Анализ цепочки создания ценности для клиента. Проектирование бизнес-процессов основных услуг. Разработка и моделирование бизнес-процессов: бронирование номера, размещение и выезд гостя, обслуживание в ресторане room-service. Организация трансфера, экскурсионное обслуживание, проведение культурно-массовых мероприятий и др. Интеграция основных и дополнительных услуг. Формирование комплексных предложений для клиентов.</p>
2	Тема 2. Информационные технологии в управлении бизнес-процессами проекта	<p>Роль информационных систем в сфере гостеприимства. Автоматизация бизнес-процессов. Системы управления гостиницей (PMS), рестораном (POS), онлайн-бронирования. Моделирование бизнес-процессов с использованием специализированного ПО. (Практикум по работе с программами: Bizagi Modeler, ARIS Express.) Программные комплексы Shelter, 1С:Отель, ПО R-Keeper. Анализ и оптимизация бизнес-процессов. Применение инструментов: диаграмма Парето, диаграмма Исикавы, SWOT-анализ. Внедрение и контроль изменений. Управление проектами по оптимизации бизнес-процессов.</p>
3	Тема 3.	<p>Стандарты безопасности в сфере гостеприимства. Требования законодательства к безопасности гостиниц и ресторанов. Международные стандарты безопасности в сфере гостеприимства. Риск-менеджмент в сфере гостеприимства. Выявление, оценка и управление рисками. Разработка планов действий в чрезвычайных ситуациях. Проектирование бизнес-процессов по обеспечению безопасности. Бизнес-процессы: контроль доступа на территорию, видеонаблюдение, пожарная безопасность, действия персонала в чрезвычайных ситуациях, оказание первой помощи. Обучение</p>

		персонала и контроль соблюдения стандартов безопасности. Инструктажи, тренинги, аттестации.
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------

Таблица 4.1.2 –Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости и (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., (час.)	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Проектирование бизнес-процессов основных и дополнительных услуг в сфере гостеприимства	4	-	1	У-1, 2, 3; МУ-1,2	КЗ, Т 2,4	УК-1, УК-2, ПК-3
2	Тема 2. Информационные технологии в управлении бизнес-процессами проекта.	4	-	2	У-1, 2, 3; МУ-1,2	КЗ, МП 6,8	УК-1, УК-2, ПК-3
3	Тема 3. Обеспечение безопасности клиентов как ключевой бизнес-процесс	4	-	3	У-1, 2, 3; МУ-1,2	КЗ, МП 10,12,14	УК-1, УК-2, ПК-3

УО – устный опрос, Т – тестирование, КЗ-решение кейс-задач проектного типа, МП - выполнение мини-проекта.

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование практического занятия	Объем, час.
1	2	3
1	Тема 1. Проектирование бизнес-процессов основных и дополнительных услуг в сфере гостеприимства	4, из них практическая подготовка – 0
2	Тема 2. Информационные технологии в управлении бизнес-процессами проекта.	4, из них практическая подготовка – 2
3	Тема 3. Обеспечение безопасности клиентов как ключевой бизнес-процесс	6, из них практическая подготовка – 2
Итого		16, из них практическая подготовка – 4

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4

1	Тема 1. Проектирование бизнес-процессов основных и дополнительных услуг в сфере гостеприимства	1-5 недели	15
2	Тема 2. Информационные технологии в управлении бизнес-процессами проекта.	6-10 недели	15
3	Тема 3. Обеспечение безопасности клиентов как ключевой бизнес-процесс	11-14 недели	15,9
Итого			45,9

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Магистранты могут при самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплин пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с УП и данной РПД;

- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;

- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.

- путем разработки: методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов; тем рефератов; вопросов к зачету и т.д.

типографией университета:

- помощь авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;

- удовлетворение потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии. Практическая подготовка обучающихся

Реализация программы магистратуры по модели проектного обучения и компетентностный подход предусматривают широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования

универсальных и профессиональных компетенций обучающихся.

Таблица 6.1 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час
1	2	3	4
1	Тема 1. Проектирование бизнес-процессов основных и дополнительных услуг в сфере гостеприимства	Проблемное обучение. Разбор конкретных ситуаций. Проектное обучение	2
2	Тема 2. Информационные технологии в управлении бизнес-процессами проекта.	Разбор конкретных ситуаций Проектное обучение	2
3	Тема 3. Обеспечение безопасности клиентов как ключевой бизнес-процесс	Командное обучение. Проектное обучение	2
Итого:			6

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины осуществляется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность».

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины организуется в модельных условиях (оборудованных частично в учебных аудиториях университета).

Практическая подготовка обучающихся проводится в соответствии с положением П 02.181.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули) и практики, при изучении/ прохождении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-1	Теория и методология социально-экономических исследований	Комплексный проектный модуль № 2 Проектирование бизнес-процессов	Комплексный проектный модуль № 3 Проектирование

	<p>гостиничной деятельности</p> <p>Организационное проектирование и управление проектами</p> <p>Финансово-экономическая деятельность предприятий индустрии гостеприимства</p> <p>Комплексный проектный модуль № 1</p> <p>Законодательное и нормативное регулирование проектной деятельности в сфере гостеприимства.</p> <p>Практикум "Выполнение и защита группового проекта" по комплексному проектному модулю № 1</p> <p>Практикум "Выполнение и защита индивидуального проекта" по комплексному проектному модулю № 1</p>	<p>сфере гостеприимства</p> <p>Практикум "Выполнение и защита группового проекта" по комплексному проектному модулю № 2</p> <p>Практикум "Выполнение и защита индивидуального проекта" по комплексному проектному модулю № 2</p>	<p>бизнес-процессов в сфере гостеприимства</p> <p>Практикум "Выполнение и защита группового проекта" по комплексному проектному модулю № 3</p> <p>Практикум "Выполнение и защита индивидуального проекта" по комплексному проектному модулю № 3</p>
УК-2	<p>Теория и методология социально-экономических исследований в гостиничной деятельности</p> <p>Правовое обеспечение гостиничной деятельности</p> <p>Организационное проектирование и управление проектами</p> <p>Научные методы формирования и продвижения гостиничного продукта</p> <p>Финансово-экономическая деятельность предприятий индустрии</p>	<p>Информационное обеспечение и компьютерные технологии в научной и образовательной деятельности</p> <p>Управление человеческими ресурсами</p> <p>Иностранный язык</p> <p>Психология деловых коммуникаций</p> <p>Профессиональная этика и деловой этикет</p> <p>Управление качеством гостиничных услуг</p> <p>Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг</p> <p>Комплексный</p>	<p>Инновационные методы прогнозирования и планирования гостиничной деятельности</p> <p>Управление персоналом гостиничного предприятия</p> <p>Инновации в гостиничном бизнесе</p> <p>Туристский рынок и гостиничный бизнес</p> <p>Профессионально-педагогическая деятельность в гостиничной деятельности</p> <p>Педагогические технологии</p>

	гостеприимства Иностранный язык Национальные и международные системы гостиничного хозяйства Комплексный проектный модуль № 1 Законодательное и нормативное регулирование проектной деятельности в сфере гостеприимства. Практикум "Выполнение и защита группового проекта" по комплексному проектному модулю № 1 Практикум "Выполнение и защита индивидуального проекта" по комплексному проектному модулю № 1 Учебная проектная практика	проектный модуль № 2 Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства Практикум "Выполнение и защита группового проекта" по комплексному проектному модулю № 2 Практикум "Выполнение и защита индивидуального проекта" по комплексному проектному модулю № 2 Производственная проектная практика (первая)	профессиональной деятельность Производственная проектно- технологическая практика Комплексный проектный модуль № 3 Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства Практикум "Выполнение и защита группового проекта" по комплексному проектному модулю № 3 Практикум "Выполнение и защита индивидуального проекта" по комплексному проектному модулю № 3 Производственная проектная практика (вторая)
ПК-3	Инновации в гостиничном бизнесе Производственная организационно-управленческая практика Производственная преддипломная практика Комплексный проектный модуль № 2 Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства		

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)

1	2	3	4	5
УК-1/ основной	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними	Знать: особенности анализа состояния современной организации Уметь: проводить исследования проблемной ситуации в области развития гостиничного бизнеса Владеть методами анализа	Знать: особенности анализа состояния современной организации и перспективы ее развития Уметь: проводить исследования проблемной ситуации в области развития гостиничного бизнеса, выявляя ее составляющие Владеть методами анализа, синтеза	Знать: особенности анализа состояния современной организации и перспективы ее развития, с учетом взаимосвязей организации с внешней средой, определяющих ее структуру Уметь: проводить исследования проблемной ситуации в области развития гостиничного бизнеса, выявляя ее составляющие и связи между ними Владеть методами анализа, синтеза и критического переосмысления информации
	УК-1.2 Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению	Знать: уровни проблемы в проектной деятельности Уметь: проектировать процессы по устранению пробелов в необходимой информации Владеть: опытом разработки управленческих решений	Знать: уровни проблемы в проектной деятельности Уметь: проектировать процессы по устранению пробелов в необходимой информации Владеть: опытом разработки управленческих решений по устранению проблемы	Знать: уровни проблемы в проектной деятельности и способы их решения Уметь: проектировать процессы по устранению пробелов в необходимой информации Владеть: опытом разработки управленческих решений по устранению проблемы, проектируя процессы на основании принятых решений
	УК-1.3 Критически оценивает надежность источников информации, работает с	Знать: источники информации Уметь: оценивать полученную информацию Владеть: опытом работы с	Знать: источники информации, уровни достоверности информации Уметь: критически оценивать	Знать: источники информации, уровни достоверности информации Уметь: критически оценивать полученную

	противоречивой информацией из разных источников	информацией	полученную информацию Владеть: опытом работы с информацией	информацию из различных источников Владеть: опытом работы с информацией
	УК-1.4 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов	Знать: термины для аргументации при выработке решения в проблемной ситуации Уметь: разрабатывать стратегию управленческого решения	Знать: термины и определения для аргументации при выработке решения в проблемной ситуации Уметь: разрабатывать стратегию управленческого решения Владеть: навыками решения проблемной ситуации в стратегическом управлении	Знать: термины и определения для содержательной аргументации при выработке решения в проблемной ситуации Уметь: разрабатывать стратегию управленческого решения используя междисциплинарные знания в подходах решения проблемы Владеть: навыками решения проблемной ситуации в стратегическом управлении
	УК1.5 Использует логико-методологически й инструментарий для критической оценки современных концепций философского и социального характера в своей предметной области	Знать: методологию критической оценки проектов в сфере гостиничного дела Уметь: использовать логико-методологический инструментарий при построении критической оценки концепции решения проблемы	Знать: методологию критической оценки проектов в сфере гостиничного дела Уметь: использовать логико-методологический инструментарий при построении концепции решения проблемы Владеть: инструментарием критических оценок	Знать: методологию критической оценки проектов в сфере гостиничного дела, используя логические модели построения концепций Уметь: использовать логико-методологический инструментарий при построении критической оценки концепции решения проблемы Владеть: инструментарием критических оценок, учитывая социальный характер проблемы
УК-2/ основной	УК-2.1 Формулирует на основе поставленной проблемы проектную	Знать: этапы жизненного цикла проекта Уметь: исходя из жизненного цикла проекта ставить	Знать: этапы жизненного цикла проекта Уметь: исходя из жизненного цикла проекта ставить	Знать: этапы жизненного цикла проекта, проблемы, возникающие на его разных этапах

	задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления	проектную(ые) задачу(и), учитывая проблемы, которые могут возникнуть на разных этапах	проектную(ые) задачу(и) Владеть: инструментарием решения проектных проблем для достижения поставленной цели	Уметь: исходя из жизненного цикла проекта ставить проектную(ые) задачу(и), учитывая проблемы, которые могут возникнуть на разных этапах Владеть: инструментарием решения проектных проблем для достижения поставленной цели
	УК-2.2 Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения	Знать: правила разработки концепции проекта Уметь: прогнозировать возможный результат Владеть: опытом постановки цели и задач проекта	Знать: правила разработки концепции проекта Уметь: прогнозировать возможный результат, учитывая цель проблемы, поставленные задачи Владеть: опытом постановки цели и задач проекта, учитывая актуальность и значимость проекта для получения желаемого результата	Знать: правила разработки концепции проекта в рамках выявленной проблемы Уметь: прогнозировать возможный результат, учитывая цель проблемы, поставленные задачи и временной период реализации проекта Владеть: опытом постановки цели и задач проекта, учитывая актуальность и значимость проекта для получения желаемого результата
	УК-2.3 Планирует необходимые ресурсы, в том числе с учетом их заменимости	Знать: виды ресурсов, которые понадобятся при реализации проекта; Уметь: определять количество ресурсов необходимых для реализации проекта	Знать: виды ресурсов, которые понадобятся при реализации проекта; методы принятия управленческих решений Уметь: определять количество ресурсов необходимых для реализации проекта; Владеть: методами расчета количества ресурсов необходимых для реализации проекта	Знать: виды ресурсов, которые понадобятся при реализации проекта; методы принятия управленческих решений при планировании и реализации проектной деятельности Уметь: определять и обосновывать количество ресурсов необходимых для реализации проекта; Владеть: методами расчета количества

				ресурсов необходимых для реализации проекта
	УК-2.4 Разрабатывает план реализации проекта с использованием инструментов планирования	Знать: основы бизнес- планирования Уметь: разрабатывать план реализации проекта Владеть: маркетинговыми инструментами при оценке внутренней среды организации для обоснования принятия решений	Знать: основы бизнес- планирования, стратегического планирования Уметь: разрабатывать план реализации проекта, составлять бизнес- планы Владеть: маркетинговыми инструментами при оценке внешней и внутренней среды организации для обоснования принятия решений	Знать: основы бизнес- планирования, стратегического планирования Уметь: разрабатывать план реализации проекта, составлять бизнес- планы; планировать и организовывать проектную деятельность в профессиональной сфере Владеть: маркетинговыми инструментами при оценке внешней и внутренней среды организации для обоснования принятия решений; методами разработки и реализации проектного управления в организации
	УК-2.5 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта	Знать: методы составления сетевых и календарных планов Уметь: при необходимости корректировать планы с учетом новых обстоятельств; Владеть: различными методами составления сетевых планов	Знать: методы составления сетевых и календарных планов, методы проектирования организационной структуры Уметь: при необходимости корректировать планы с учетом новых обстоятельств; распределять ответственность среди членов команды по реализации проекта Владеть: различными методами составления сетевых планов; навыками	Знать: методы составления сетевых и календарных планов, методы проектирования организационной структуры и осуществления и распределения полномочий и ответственности на основе делегирования Уметь: при необходимости корректировать планы с учетом новых обстоятельств; распределять ответственность среди членов команды по реализации проекта;

			<p>принятия управленческих решений решения об изменении организационной структуры</p>	<p>нести ответственность за своевременную передачу информации по проекту между участниками проекта</p> <p>Владеть: различными методами составления сетевых планов; навыками принятия управленческих решений решения, как об изменении организационной структуры, так и делегировании полномочий и ответственности персоналу</p>
ПК-3/ основной	ПК-3.1 Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса	<p>Знать: знает основные понятия и принципы стратегического менеджмента и маркетинга в гостиничном бизнесе.</p> <p>Уметь: умеет проводить анализ внешней и внутренней среды гостиничного комплекса с использованием простых методов</p> <p>Владеть: владеет базовыми навыками сбора и анализа маркетинговой информации</p>	<p>Знать: демонстрирует знание современных тенденций развития гостиничного рынка и факторов, влияющих на предпочтения туристов</p> <p>Уметь: умеет разрабатывать маркетинговую стратегию гостиничного комплекса с учетом выявленных возможностей и угроз</p> <p>Владеть: владеет навыками разработки ценовой политики и управления доходами гостиничного комплекса с учетом сезонности и динамики спроса</p>	<p>Знать: обладает глубокими знаниями в области стратегического менеджмента и маркетинга, адаптированными к специфике гостиничного бизнеса</p> <p>Уметь: демонстрирует способность разрабатывать и реализовывать эффективные маркетинговые кампании с использованием различных каналов продвижения (онлайн и оффлайн)</p> <p>Владеть: демонстрирует уверенное владение широким спектром инструментов маркетинга и менеджмента, адаптированных к специфике гостиничного бизнеса</p>

	<p>ПК-3.2 Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса</p>	<p>Знать: знает основные понятия и определения, связанные с конкурентоспособностью гостиничного комплекса Уметь: умеет проводить анализ конкурентоспособности гостиничного комплекса с использованием простых методов Владеть: владеет базовыми навыками сбора и анализа информации о рынке гостиничных услуг и конкурентах</p>	<p>Знать: демонстрирует знание современных тенденций и перспектив развития гостиничного рынка Уметь: умеет разрабатывать план реализации проекта по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса с учетом выявленных рисков и ограничений Владеть: владеет навыками эффективной презентации проекта и его результатов заинтересованным сторонам (инвесторам, руководству)</p>	<p>Знать: обладает глубокими знаниями в области стратегического менеджмента и маркетинга Уметь: демонстрирует способность самостоятельно разрабатывать и реализовывать комплексные проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса, эффективно используя современные методы и инструменты проектного менеджмента Владеть: демонстрирует уверенное владение широким спектром методов и инструментов управления проектами в сфере гостиничного бизнеса, включая современные информационные технологии и специализированное программное обеспечение</p>
	<p>ПК-3.3 Имеет представление об основах риск-менеджмента, управления проектами и изменениями</p>	<p>Знать: знает основные понятия и определения риск-менеджмента, управления проектами и изменениями Уметь: умеет выделять основные типы рисков, характерные для</p>	<p>Знать: описывает основные методы идентификации, анализа и оценки рисков Уметь: умеет применять на практике отдельные методы идентификации, анализа и оценки рисков Владеть: Владеет</p>	<p>Знать: демонстрирует понимание важности риск-менеджмента, управления проектами и изменениями для достижения целей организации Уметь: умеет самостоятельно проводить анализ и оценку рисков</p>

		<p>конкретной ситуации</p> <p>Владеть: владеет базовыми навыками работы с информацией о рисках и проектах</p>	<p>навыками разработки презентаций и отчетов по результатам анализа рисков и хода реализации проектов</p>	<p>использованием соответствующих методик и инструментов</p> <p>Владеть: владеет навыками применения профессионального программного обеспечения для управления рисками и проектами</p>
	<p>ПК-3.4</p> <p>Применяет в профессиональной деятельности основы стратегического менеджмента и маркетинга предприятия питания</p>	<p>Знать: знает основные понятия и принципы стратегического менеджмента и маркетинга в сфере общественного питания</p> <p>Уметь: умеет проводить анализ внешней и внутренней среды предприятия питания с использованием простых методов</p> <p>Владеть: владеет базовыми навыками сбора и анализа маркетинговой информации</p>	<p>Знать: демонстрирует знание современных тенденций развития рынка общественного питания и факторов, влияющих на предпочтения потребителей</p> <p>Уметь: умеет разрабатывать маркетинговую стратегию предприятия питания с учетом выявленных возможностей и угроз</p> <p>Владеть: владеет навыками разработки меню и ценовой политики с учетом конкурентной среды и потребностей целевой аудитории</p>	<p>Знать: обладает глубокими знаниями в области стратегического менеджмента и маркетинга, адаптированными к специфике предприятий питания</p> <p>Уметь: умеет анализировать эффективность маркетинговых мероприятий и вносить коррективы в маркетинговую стратегию на основе полученных данных</p> <p>Владеть: демонстрирует уверенное владение широким спектром инструментов маркетинга и менеджмента, адаптированных к специфике предприятий питания</p>
	<p>ПК-3.5</p> <p>Разрабатывает и реализовывает проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания</p>	<p>Знать: знает основные понятия и определения, связанные с конкурентоспособностью предприятия питания</p> <p>Уметь: умеет проводить анализ конкурентоспособности предприятия питания с</p>	<p>Знать: демонстрирует знание современных тенденций развития рынка общественного питания и их влияние на конкурентоспособность предприятий</p> <p>Уметь: Умеет разрабатывать план реализации проекта по повышению</p>	<p>Знать: обладает глубокими знаниями в области стратегического менеджмента и маркетинга предприятий питания</p> <p>Уметь: демонстрирует способность самостоятельно разрабатывать и реализовывать</p>

		использованием простых методов Владеть: владеет базовыми навыками сбора и анализа информации о рынке общественного питания и конкурентах	конкурентоспособности предприятия питания с учетом выявленных рисков Владеть: владеет навыками эффективной презентации проекта и его результатов заинтересованным сторонам	комплексные проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания, эффективно используя современные методы и инструменты проектного менеджмента Владеть: демонстрирует уверенное владение широким спектром методов и инструментов управления проектами в сфере общественного питания, включая современные информационные технологии и программное обеспечение
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкала оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Тема 1. Проектирование бизнес-процессов основных и дополнительных услуг в сфере гостеприимства	УК-1, УК-2, ПК-3	Лекция 1, Практическое занятие № 1, СРС	кейс-задачи проектного типа для контроля результатов практической подготовки БТЗ по теме №1	к-з. 1-7 т.1-12	согласно таб. 7.2

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
2	Тема 2. Информационные технологии в управлении бизнес-процессами	УК-1, УК-2, ПК-3	Лекция 2, Практическое занятие № 2, СРС	кейс-задачи проектного типа для контроля результатов практической подготовки	к-з. 1-7	согласно таб. 7.2
				темы (задания) для мини-проекта по теме №2		
3	Тема 3. Обеспечение безопасности клиентов как ключевой бизнес-процесс	УК-1, УК-2, ПК-3	Лекция 3, Практическое занятие № 3, СРС	кейс-задачи проектного типа для контроля результатов практической подготовки темы	к-з. 1-7	согласно таб. 7.2
				(задания) для мини-проекта по теме №3		

Примеры типовых контрольных заданий для проведения текущего контроля успеваемости

Вопросы в тестовой форме по теме № 2: «Информационные технологии в управлении бизнес-процессами проекта»

Выберите один правильный ответ

Каким образом информационные технологии помогают оптимизировать процесс бронирования номеров в гостинице?

- а) Автоматизируют обработку заявок и проверку наличия номеров
- б) Повышают квалификацию персонала службы бронирования
- в) Снижают затраты на рекламу гостиничных услуг
- г) Упрощают процедуру визовой поддержки для иностранных гостей

Кейс-задачи проектного типа для контроля результатов практической подготовки обучающихся на практическом занятии по теме № 2: «Информационные технологии в управлении бизнес-процессами»

Кейс-задача №1: "Цифровой консьерж: Оптимизация процесса обслуживания гостей в отеле "Александрия"

Описание ситуации:

Отель "Александрия" – это современный отель бизнес-класса, стремящийся к внедрению инновационных технологий для повышения качества обслуживания гостей. Руководство отеля хочет оптимизировать процесс взаимодействия с гостями, начиная с момента бронирования и заканчивая выездом, сделав его более удобным и персонализированным. Существующий процесс взаимодействия с гостями основан на традиционных методах (телефонные звонки, личное общение на ресепшн) и не в полной мере отвечает потребностям современной аудитории, привыкшей к цифровым сервисам.

Задание:

1. Проанализируйте текущий процесс обслуживания гостей в отеле "Александрия". Какие этапы можно оптимизировать с помощью цифровых технологий?
2. Предложите концепцию "цифрового консьержа" для отеля "Александрия". Какие функции и сервисы он должен включать?
3. Спроектируйте новый бизнес-процесс "Обслуживание гостей с использованием цифрового консьержа". Опишите, как будет происходить взаимодействие гостя с отелем на каждом этапе (бронирование, регистрация заезда/выезда, заказ услуг, обратная связь).
4. Какие информационные системы и технологии необходимо внедрить для реализации проекта? Рассмотрите варианты мобильного приложения, чат-бота, интерактивного телевидения в номерах.
5. Какие риски могут возникнуть при внедрении "цифрового консьержа" и как их можно минимизировать?

Темы (задания) для мини-проекта по теме №3 «Обеспечение безопасности клиентов как ключевой бизнес-процесс»

Создание интерактивного тренинга по пожарной безопасности для персонала гостиницы/ресторана

Описание: Разработайте интерактивный тренинг, который поможет сотрудникам гостиницы или ресторана освоить правила пожарной безопасности в игровой форме. Используйте разнообразные форматы: видеоролики, тесты, симуляции, интерактивные задания. Включите в тренинг информацию о типах огнетушителей, правилах эвакуации, действиях при обнаружении пожара, оказании первой помощи при ожогах.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в УММ по дисциплине.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде бланкового и компьютерного тестирования.

Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

Результаты практической подготовки (умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции) проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Примеры типовых заданий для проведения промежуточной аттестации обучающихся

1) Задание в закрытой форме:

Выберите правильный ответ:

Что является результатом выполнения бизнес-процесса?

- а) Получение прибыли
- б) Удовлетворение потребностей клиента
- в) Создание продукта или услуги
- г) Все вышеперечисленное

2) Задание в открытой форме:

Как называется графическое представление последовательности действий в бизнес-процессе?

3) Задание на установление правильной последовательности:

Расположите этапы процесса бронирования гостиничного номера в правильной последовательности:

- а) Гость выбирает подходящий номер и тариф.
- б) Гость вносит данные для бронирования (ФИО, контакты, способ оплаты).
- в) Гость ищет гостиницу на сайте или в системе бронирования.
- г) Гость получает подтверждение бронирования.
- д) Гость выбирает даты проживания.

4) Задание на установление соответствия:

5) Установите соответствие между типом программы лояльности и ее описанием:

Тип программы лояльности	Описание
1. Бонусная	А. Предоставление скидок постоянным клиент
2. Дисконтная	Б. Начисление баллов за покупки, которые можно обменять на товары или услуги

Компетентностно-ориентированная задача:

Задача: Гостиница среднего класса сталкивается с низкой загрузкой номеров в межсезонье.

Задание: Предложите 3 идеи дополнительных услуг или акций, которые могли бы привлечь гостей в этот период и увеличить загрузку номерного фонда. Обоснуйте свои предложения.

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в УММ по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

– положение П 02.016–2018 О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется следующий порядок начисления баллов:

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках БРС

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Кейс-задачи, тестирование по ПЗ № 1. (тема №1 Проектирование бизнес-процессов основных и дополнительных услуг в сфере гостеприимства)	6	решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; при решении допущены ошибки	12	решение задачи демонстрирует глубокое понимание проблемы, предложено несколько вариантов решения или наиболее эффективное, или единственно правильное решение
		доля правильных ответов в тесте не менее 50%		доля правильных ответов в тесте более 50%
Кейс-задачи, выполнение мини-проекта по ПЗ № 2. (тема №2. Информационные технологии в управлении бизнес-процессами проекта)	9	решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; при решении допущены ошибки	18	решение задачи демонстрирует глубокое понимание проблемы, предложено несколько вариантов решения или наиболее эффективное, или единственно правильное решение
		Выполнение мини-проекта демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; при решении допущены ошибки		Выполнение мини-проекта демонстрирует глубокое понимание проблемы, предложено несколько вариантов решения или наиболее эффективное, или единственно правильное решение
Кейс-задачи, тестирование, выполнение мини-проекта по ПЗ № 3. (тема №3. Обеспечение безопасности клиентов как ключевой бизнес-процесс)	9	решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; при решении допущены ошибки	18	решение задачи демонстрирует глубокое понимание проблемы, предложено несколько вариантов решения или наиболее эффективное, или единственно правильное решение
		Выполнение мини-проекта демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; при решении допущены ошибки		Выполнение мини-проекта демонстрирует глубокое понимание проблемы, предложено несколько вариантов решения или наиболее эффективное, или единственно правильное решение
Итого	24		48	
Посещаемость	0		16	
Зачет	0		36	
Итого	24		100	

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде бланкового тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 20.05.2024). – Режим доступа : по подписке.- Текст : электронный.
2. Прохоренков П.А. Информационные технологии в управлении : учебник / Прохоренков П.А., Лаврова Е.В.. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 202 с.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/86507.html> (дата обращения: 20.05.2024). — Режим доступа : по подписке.- Текст : электронный.
3. Ушаков, Р. Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы : учебное пособие / Р. Н. Ушаков, Н. Л. Авилова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 139 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851> (дата обращения: 20.05.2024). — Режим доступа : по подписке.- Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

4. Есаулова С.П. Информационные технологии туристической индустрии : учебное пособие / Есаулова С.П.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 152 с. — ISBN 978-5-394-01092-7. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/940.html> (дата обращения: 20.05.2024). — Режим доступа : по подписке.- Текст : электронный.
5. Ковальжина, Л. С. Технологии управления развитием персонала : учебное пособие / Л. С. Ковальжина. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 99 с. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/122329.html> (дата обращения: 20.05.2024). — Режим доступа : по подписке.- Текст :

электронный.

6. Максименко, И. А. Оценка эффективности проектного управления : учебное пособие / И. А. Максименко. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2017. — 232 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/84291.html> (дата обращения: 20.05.2024). — Режим доступа : по подписке.- Текст : электронный.
7. Управление развитием медицинского туризма как особой сферы предпринимательства : монография / Г. М. Романова, Н. А. Савельева, Т. Ю. Анопченко [и др.]. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 252 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/94726.html> (дата обращения: 20.05.2024). — Режим доступа : по подписке.- Текст : электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Самостоятельная работа : методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов и магистрантов всех направлений подготовки очной и заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. А. А. Колупаев. - Электрон. текстовые дан. (347 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2020. - 37 с. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.
2. Сунгатуллина А.Т. Системный анализ и функциональное моделирование бизнес-процессов на основе структурного подхода : учебно-методическое пособие по дисциплине «Моделирование бизнес - процессов» / Сунгатуллина А.Т., Базанова А.А.. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2021. — 115 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115891.html> (дата обращения: 20.05.2024). — Режим доступа : по подписке.- Текст : электронный.

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://elibrary.ru> – Научная электронная библиотека, интегрированная с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ)
2. <http://biblioclub.ru> – Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
3. <http://library.kstu.kursk.ru> – Электронная библиотека ЮЗГУ
4. <http://www.consultant.ru/> – Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»
5. <http://www.prlib.ru/> – Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина
6. <http://нэб.рф/> – Информационная система «Национальная электронная библиотека» ФГБУ РГБ
7. Главный портал индустрии гостеприимства и питания
<http://www.magazine.horeca.ru/archive/bar/>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное усвоение дисциплины «Проектирование бизнес-процессов

в сфере гостеприимства» предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее изучения путем планомерной работы. Основными видами аудиторной работы при изучении дисциплины «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства» являются практические занятия.

Обучающийся должен активно участвовать в выполнении видов практических работ, определенных для данной дисциплины. В этой связи при проработке лекционного материала обучающиеся должны иметь в виду, что в лекциях раскрываются наиболее значимые вопросы учебного материала. Остальные осваиваются в ходе других видов занятий и самостоятельной работы над учебным материалом.

Следует иметь в виду, что все разделы и темы дисциплины «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства» представлены в дидактически проработанной последовательности, что предусматривает логическую стройность курса и продуманную систему освоения обучающимися учебного материала, поэтому нельзя приступать к изучению последующих тем (разделов), не усвоив предыдущих. В ходе лекционных занятий студент должен конспектировать учебный материал, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Изучение всех тем дисциплины завершают практические занятия. Они предназначены для расширения и углубления знаний по дисциплине, формирования умений и компетенций, предусмотренных стандартом.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в основной литературе и, желательно, в дополнительной литературе, используемой для расширения объема знаний по теме (разделу), в Интернет-ресурсах.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты, презентации, доклады по отдельным темам дисциплины.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, устных и письменных ответов на контрольные вопросы по темам практических работ, уровню подготовки рефератов, презентаций, докладов.

Преподаватель на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы

работы студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, контроль путем отработки студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Проектная деятельность в гостиничном деле» с целью освоения и закрепления компетенции, закреплённой за дисциплиной.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства» – закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки поиска исторической информации.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Информационные технологии:

1. Системы управления обучением (LMS, Learning Management System);
2. Программы для виртуальной и дополненной реальности (VR/AR);
3. Облачные сервисы;
4. Программы для видеоконференций и онлайн-вебинаров;
5. Системы онлайн-тестирования и оценивания (Moodle).

Программное обеспечение:

1. Официальное наименование программного продукта: режим доступа:
2. ПО Shelter (по подписке).
3. ПО R-Keeper (по подписке).
4. Bizagi Modeler (по подписке)
5. ARIS Express (по подписке).

6. Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) (по подписке).

7. 1С: Предприятие 8 (по подписке).

Информационные справочные системы:

1. Интернет-версия системы ГАРАНТ: <https://internet.garant.ru/> режим доступа (по подписке).

2. Некоммерческие интернет-версии системы КонсультантПлюс: <https://www.consultant.ru/> режим доступа (свободный)

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Стандартно оборудованная аудитория.

Комплект мультимедийного оборудования 1: ноутбук ASUS X50VL PMDT2330/14/1024/Мб/160Gb; проектор inFocusIN24+, экран, аудиокolonки.

Комплект мультимедийного оборудования 2: ноутбук HP 250 Gb 15,6" (HD i5-7200U/4Gb/DVD); проектор Benq MV533, экран, аудиокolonки.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости

осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	изменен ных	заменен ных	аннулирован ных	новых			