



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)**

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП

Овчаренко Н.П.

«16» декабря 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Департамента туризма и гостеприимства

Овчаренко Н.П.

«16» декабря 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

(Международное гостеприимство)

Форма подготовки: очная

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 08 июня 2017 г. № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента туризма и гостеприимства, протокол от «16» декабря 2021 г. № 2/1

Директор Департамента туризма и гостеприимства канд. техн. наук, доцент Н.П. Овчаренко

Составитель: доцент департамента туризма и гостеприимства, канд. экон. наук Шумакова Е.В.

Владивосток
2022

Оборотная сторона титульного листа РПД

1. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____

2. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____

3. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____

4. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____

5. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента/кафедры/отделения (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента/кафедры/отделения (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____

Аннотация дисциплины

Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы / 108 академических часа. Является дисциплиной по выбору, формируемая участниками образовательных отношений части ОП, изучается на 2 курсе и завершается экзаменом. Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий 9 часов, практических 18 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента – 45 часов.

Язык реализации: русский.

Цель:

ознакомление слушателей с современными тенденциями развития гостиничного бизнеса, проблемами увеличения доходов гостиничных предприятий в условиях жесткой конкуренции, организации производства гостиничного продукта для различных категорий потребителей, управлением продажами в гостиничном бизнесе.

Задачи:

- формирование системы теоретических знаний о концепции управления доходами гостиничного предприятия, особенностях ценообразования и базовых стратегиях;
- формирование знаний о зарубежном и отечественном опыте управления доходами и формирования тарифной политики отеля;
- развитие навыков и умений выявления недостаточного уровня доходов гостиничного предприятия, устранения узких мест с учетом конкретной ситуации;
- развитие навыков и умений использования методов ценообразования, формирования тарифов для различных каналов продаж гостиничных услуг.

Для успешного изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции: УК-1, ОПК-1, полученные в результате изучения дисциплин: Управленческая экономика, Цифровой туризм и гостеприимство, обучающийся должен быть готов к

изучению таких дисциплин, как: *Управление доходностью и продажами гостиниц ПК-2, ПК-3, ПК-4.*

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций, индикаторов достижения компетенций:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
	<p>ПК-2 Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства</p>	<p>ПК-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства</p>	<p>Знает: Сущность критического анализа проблемных ситуаций Умеет: Анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие Владет навыками: Определять, интерпретировать и ранжировать информацию, требуемую для решения поставленной задачи</p>
		<p>ПК-2.2. Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства</p>	<p>Знает: Информацию для решения поставленной задачи по различным типам запросов Умеет: При обработке информации отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок Владет навыками: Формировать собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку</p>

			зрения
		ПК-2.3. Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	Знает: Варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки Умеет: Использовать результаты анализа в профессиональной деятельности Владеет навыками: использования результатов анализа в профессиональной деятельности
	ПК-3 Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-3.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие	Знает: основные понятия, элементы и принципы организации гостиничного дела; Умеет: проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия, Владеет навыками: методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационной диагностики;
		ПК-3.2. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Знает: теоретические основы управления персоналом гостиничного предприятия, Умеет: планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта,

			Владеет навыками: отбора и работы с персоналом гостиничного предприятия, проведения оценки результатов деятельности персонала,
		ПК-3.3. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов	Знает: теоретические основы разработки и реализации гостиничного продукта; нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и правила; Умеет: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения; Владеет навыками: методами разработки и предоставления гостиничного продукта;
	ПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий	ПК-4.1 Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства	Знает: основы организационного проектирования гостиничного продукта; Умеет: понимать основные принципы управления проектами; профессиональной карьеры персонала; Владеет навыками: методами и приемами

			стимулирования роста производительности труда и профессиональной квалификации персонала;
		ПК-4.2. Разрабатывает стратегический план внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства	Знает: методы и инструменты разработки и управления проектами; Умеет: планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта, Владет навыками: бизнес- планирования деятельности гостиничного предприятия;
		ПК-4.3. Использует современные информационно- коммуникационных средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства	Знает: методы подбора и оценки, стимулирования и развития персонала, механизмы планирования профессионального роста; Умеет: Использовать результаты анализа в профессиональной деятельности; Владет навыками: методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационной диагностики

Для формирования вышеуказанной компетенции в рамках дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» применяются следующие дистанционные образовательные технологии и методы / активного / интерактивного обучения: проблемная лекция, учебная дискуссия, лекция-презентация, лекция с разбором конкретных ситуаций, лекция-дискуссия, разработка индивидуального проекта, мастер-класс.

I. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель:

ознакомление слушателей с современными тенденциями развития гостиничного бизнеса, проблемами увеличения доходов гостиничных предприятий в условиях жесткой конкуренции, организации производства гостиничного продукта для различных категорий потребителей, управлением продажами в гостиничном бизнесе.

Задачи:

- формирование системы теоретических знаний о концепции управления доходами гостиничного предприятия, особенностях ценообразования и базовых стратегиях;
- формирование знаний о зарубежном и отечественном опыте управления доходами и формирования тарифной политики отеля;
- развитие навыков и умений выявления недостаточного уровня доходов гостиничного предприятия, устранения узких мест с учетом конкретной ситуации;
- развитие навыков и умений использования методов ценообразования, формирования тарифов для различных каналов продаж гостиничных услуг.

Является дисциплиной обязательной части ОП, изучается на 2 курсе и завершается экзаменом. После изучения данной дисциплины предшествуют: «Управление доходностью и продажами гостиниц».

Общепрофессиональные компетенции студентов, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
	ПК-2 Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	ПК-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	Знает: Сущность критического анализа проблемных ситуаций Умеет: Анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие Владет навыками: Определять, интерпретировать и ранжировать информацию,

			требуемую для решения поставленной задачи
		ПК-2.2. Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства	Знает: Информацию для решения поставленной задачи по различным типам запросов Умеет: При обработке информации отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок Владеет навыками: Формировать собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения
		ПК-2.3. Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	Знает: Варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки Умеет: Использовать результаты анализа в профессиональной деятельности Владеет навыками: использования результатов анализа в профессиональной деятельности
	ПК-3 Способен управлять внедрением инновационных технологий и информационно-коммуникативных инноваций для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства и	ПК-3.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие	Знает: основные понятия, элементы и принципы организации гостиничного дела; Умеет: проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия,

	общественного питания		Владеет навыками: методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационной диагностики;
		ПК-3.2. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Знает: теоретические основы управления персоналом гостиничного предприятия, Умеет: планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта, Владеет навыками: отбора и работы с персоналом гостиничного предприятия, проведения оценки результатов деятельности персонала,
		ПК-3.3. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов	Знает: теоретические основы разработки и реализации гостиничного продукта; нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и правила; Умеет: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения;

			Владеет навыками: методами разработки и предоставления гостиничного продукта;
	ПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации на предприятиях сферы гостеприимства и реализовывать их с использованием информационно-коммуникационных технологий	ПК-4.1 Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства	Знает: основы организационного проектирования гостиничного продукта; Умеет: понимать основные принципы управления проектами; профессиональной карьеры персонала; Владеет навыками: методами и приемами стимулирования роста производительности труда и профессиональной квалификации персонала;
		ПК-4.2. Разрабатывает стратегический план внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства	Знает: методы и инструменты разработки и управления проектами; Умеет: планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта, Владеет навыками: бизнес-планирования деятельности гостиничного предприятия;
		ПК-4.3. Использует современные	Знает: методы подбора и оценки,

		информационно-коммуникационных средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства	стимулирования и развития персонала, механизмы планирования профессионального роста; Умеет: Использовать результаты анализа в профессиональной деятельности; Владеет навыками: методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационной диагностики
--	--	--	---

II. Трудоемкость дисциплины и виды учебных занятий по дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётных единиц (108 академических часа).

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная

№	Наименование раздела дисциплины	С е м е с т р	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося					Формы промежуточной аттестации***	
			Лек	Лаб	Пр	ОК*	СР		Конт роль**
1	Описание бизнес-процессов в сфере гостеприимства	3	1		2				
2	Оптимизация бизнес-процессов. Организационные инструменты совершенствования	3	1		2				
3	Роль оптимизации бизнес-процессов в гостиничном комплексе Приморского края в	3	1		2				

	повышении эффективности и устойчивости его функционирования								
4	Оценка эффективности бизнес-процессов гостиничных предприятий	3	1		2				
5	Процессный подход к управлению организациями в сфере гостеприимства	3	1		4				
6	Управление деятельностью на системной основ	3	1		2				
7	Анализ развития бизнес-процессов в сфере гостеприимства	3	1		2				
8	Оценка эффективности бизнес-процессов в сфере гостеприимства	3	2		2				
	Итого:		9		18		45	36	Экзамен

*онлайн курс

** указать часы из УП

***зачет/экзамен

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Тема 1. Описание бизнес-процессов в сфере гостеприимства

Сущность бизнес-процессов в сфере гостеприимства. Карта бизнес-процессов. Разработка бизнес-процессов в сфере гостеприимства.

Тема 2 Оптимизация бизнес-процессов. Организационные инструменты совершенствования

Принципы и инструменты совершенствования бизнес-процессов. Упрощение. Идеализация. Метод структурирования. Статистическое управление процессами. Реинжиниринг бизнес-процессов. Бенчмаркинг. Оптимизация бизнес-процессов.

Тема 3. Роль оптимизации бизнес-процессов в гостиничном комплексе Приморского края в повышении эффективности и устойчивости его функционирования

Формирование процессной команды. Информационные технологии, обеспечивающие оптимизацию выполнения бизнес-процессов. Идеальная и реальная модель проектируемого бизнес-процесса. Оптимизация бизнес-процессы в гостиничных комплексах Приморского края.

Тема 4. Оценка эффективности бизнес-процессов гостиничных предприятий

Понятие эффективности управления бизнес-процессами в гостиничных

предприятиях. Система показателей для оценки эффективности проекта управления бизнес-процессами.

Тема 5. Процессный подход к управлению организациями в сфере гостеприимства

Аргументация перехода к процессному управлению организацией. Основные группы процессов. Стандарты по менеджменту качества.

Тема 6. Управление деятельностью на системной основе

Понятие управляемых систем. Изучение системного подхода к организации. Изучение основных понятий и принципов управления.

Тема 7. Анализ развития бизнес-процессов в сфере гостеприимства

Изучение алгоритма проведения анализа бизнес-процессов.

Тема 8. Оценка эффективности бизнес-процессов в сфере гостеприимства

Анализ методов оценки и выбора ключевых процессов. Применение системы показателей для оценки эффективности проекта управления бизнес-процессами.

IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1. Построение карты бизнес-процессов.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №2. Бизнес-процесс гостиничного предприятия.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №3. Реинжиниринг как инструмент совершенствования бизнес-процессов в гостиничном предприятии.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №4. Бенчмаркинг как инструмент совершенствования бизнес-процессов в гостиничном предприятии.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №5. Идеальная и реальная модель проектируемого бизнес-процесса.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №6. Оптимизация бизнес-процессов в гостиничных комплексах Приморского края.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №7. Оценка эффективности проекта управления бизнес-процессами.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №8. Проведение анализа бизнес-процессов гостиничного предприятия.

V. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Тема 1. Описание бизнес-процессов в сфере гостеприимства	ПК-2.1 Демонстрирует навыки проведения анализа и оценки сильных и слабых сторон управленческих решений по выбору концепции, разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства	Знает: Сущность критического анализа проблемных ситуаций Умеет: Анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие Владеет навыками: Определять, интерпретировать и ранжировать информацию, требуемую для решения поставленной задачи	ПР-1, ПР-2, ПР-3	-
2	Тема 2 Оптимизация бизнес-процессов. Организационные инструменты совершенствования	ПК-2.2. Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства	Знает: Информацию для решения поставленной задачи по различным типам запросов Умеет: При обработке информации отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок Владеет навыками: Формировать собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения	ПР-1, ПР-2	

3	<p>Тема 3. Роль оптимизации бизнес-процессов в гостиничном комплексе Приморского края в повышении эффективности и устойчивости его функционирования</p>	<p>ПК-2.3. Проводит оценку эффективности и управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства</p>	<p>Знает: Варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки Умеет: Использовать результаты анализа в профессиональной деятельности Владеет навыками: использования результатов анализа в профессиональной деятельности</p>	<p>ПР-1, ПР-2</p>	
4	<p>Тема 4. Оценка эффективности бизнес-процессов гостиничных предприятий</p>	<p>ПК-3.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие</p>	<p>Знает: основные понятия, элементы и принципы организации гостиничного дела; Умеет: проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия, Владеет навыками: методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационной диагностики;</p>	<p>ПР-1, ПР-2</p>	

5	Тема 5. Процессный подход к управлению организациями в сфере гостеприимства	ПК-3.2. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Знает: теоретические основы управления персоналом гостиничного предприятия, Умеет: планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта, Владеет навыками: отбора и работы с персоналом гостиничного предприятия, проведения оценки результатов деятельности персонала,	ПР-1, ПР-2	
6	Тема 6. Управление деятельностью на системной основе	ПК-3.3. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов	Знает: теоретические основы разработки и реализации гостиничного продукта; нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и правила; Умеет: обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы	ПР-1, ПР-2	

			и других средств размещения; Владеет навыками: методами разработки и предоставления гостиничного продукта;		
7	Тема 7. Анализ развития бизнес-процессов в сфере гостеприимства	ПК-4.1 Осуществляет выбор и обоснование перед собственниками бизнеса вида маркетинговых инноваций для внедрения на предприятиях сферы гостеприимства	Знает: основы организационного проектирования гостиничного продукта; Умеет: понимать основные принципы управления проектами; профессиональной карьеры персонала; Владеет навыками: методами и приемами стимулирования роста производительности труда и профессиональной квалификации персонала;	ПР-1, ПР-2	
8	Тема 8. Оценка эффективности бизнес-процессов в сфере гостеприимства	ПК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства для внедрения маркетинговых инноваций на предприятиях сферы гостеприимства	Знает: методы подбора и оценки, стимулирования и развития персонала, механизмы планирования профессионального роста; Умеет: Использовать результаты анализа в профессиональной деятельности;	ПР-1, ПР-2, ПР-4	

			Владеет навыками: методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационно й диагностики		
	Экзамен			-	ПР-2

* Рекомендуемые формы оценочных средств: 1) собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2); 2) технические средства контроля (ТС); 3) письменные работы (ПР): тесты (ПР-1), контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6) и т.п. (список может быть дополнен в соответствии со спецификой ОПОП и внутренней нормативной документацией ДВФУ).

VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем. Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления студента, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня, что в итоге приводит к развитию навыка самостоятельного планирования и реализации деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой и исследовательской деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет ресурсами;

- самостоятельное ознакомление с лекционным материалом, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных преподавателем;
- поиск информации по теме, с последующим ее представлением в аудитории в форме доклада, презентаций;
- подготовка к выполнению аудиторных контрольных работ;
- выполнение домашних контрольных работ;
- выполнение тестовых заданий, решение задач;
- составление кроссвордов, схем;
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- заполнение рабочей тетради;
- написание эссе, курсовой работы;
- подготовка к деловым и ролевым играм;
- составление резюме;
- подготовка к зачетам и экзаменам;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

VII. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Бизнес-аналитика средствами Excel: Учебное пособие / Гобарева Я.Л., Городецкая О.Ю., Золотарюк А.В., – 2-е изд., испр. и доп. – М.:Вуз.уч., НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 336 с.: 60x90 1/16.–(Финансовый универ. при Правительстве РФ) (П) ISBN 978-5-9558-0390-6. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=636239>

2. Бугорский В.Н. Сетевая экономика: учеб. пособие / В.Н. Бугорский. - М.: Финансы и статистика, 2008. – 256 с.: ил. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:351953&theme=FEFU>

3. Вычисления, графики и анализ данных в Excel 2010 [Электронный ресурс] : самоучитель / М.П. Айзек [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – СПб. : Наука и Техника, 2013. – 352 с. – 978-5-94387-921-0. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35392.html>

4. Информационные ресурсы и технологии в экономике : учебное пособие для вузов / [И. В. Артюшков, Г. Н. Безрядина, Л. А. Вдовенко и др.] ; под ред. Б. Е. Одинцова, А. Н. Романова. – М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2015. - 461 с. Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:795015&theme=FEFU>

5. Информационные системы в экономике : учебник для вузов по специальностям экономики и управления / [Г.А. Титоренко, Б.Е. Одинцов, О.Е. Кричевская и др.] ; под ред. Г. А. Титоренко. – М. : Юнити-Дана, 2013. - 463 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391249>; <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:725142&theme=FEFU>

Дополнительная литература

1. Информационные технологии в экономике и управлении : учебник для бакалавров : учебник для вузов по экономическим специальностям / [В.В. Трофимов, О.П. Ильина, М.И. Барабанова и др.] ; под ред. В.В. Трофимова ; Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов. - М. : Юрайт : [ИД Юрайт] , 2013. - 478 с. Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:693457&theme=FEFU>

2. Основы работы в Microsoft Office 2013: Учебное пособие / Кузин А.В., Чумакова Е.В. – М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 160 с. – (Высшее образование) <http://znanium.com/go.php?id=561022>

3. Статистический анализ данных в MS Excel : учеб. пособие / А.Ю. Козлов, В.С. Мхитарян, В.Ф. Шишов. – М. : ИНФРА-М, 2017. – 320 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – www.dx.doi.org/10.12737/2842. <http://znanium.com/go.php?id=858510>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Freedom Collection на портале ScienceDirect
<http://www.sciencedirect.com/>

2. Аверченков В.И., Лозбинов Ф.Ю., Тищенко А.А. Информационные системы в производстве и экономике: учебное пособие. Издательство:

ФЛИНТА. 2011. <http://www.knigafund.ru/books/116365/read>

3. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ.
<http://dvfu.ru/web/library/elib>
4. Электронно-библиотечная система «Лань» <http://e.lanbook.com>
5. Электронно-библиотечная система «Научно-издательского центра ИНФРА-М» <http://znanium.com>
6. Электронно-библиотечная система БиблиоТех.
<http://www.bibliotech.ru>
7. Электронный каталог научной библиотеки ДВФУ <http://ini-fb.dvfu.ru:8000/cgi-bin/gw/chameleon>
8. Научная библиотека КиберЛенинка: <http://cyberleninka.ru/>
9. МАСМИ - агентство маркетинговых исследований (проект «Онлайн монитор»): [http:// www.onlinemonitor.ru](http://www.onlinemonitor.ru)
10. Ромир холдинг - исследования рынков и сфер общественной жизни:
<http://www.romir.ru>
11. Фонд общественного мнения: <http://www.fom.ru>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Microsoft Word
2. Microsoft Excel
3. Microsoft PowerPoint
4. Microsoft Publisher
5. КонсультантПлюс / Гарант
6. Microsoft Internet Explorer/ Mozilla Firefox/ Opera

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекциях и практиках, выполнение аттестационных мероприятий. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение контрольных работ.

Освоение дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических заданий, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» является экзамен.

Студент считается аттестованным по дисциплине при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Шкала оценивания сформированности образовательных результатов по дисциплине представлена в фонде оценочных средств (ФОС).

IX. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице.

Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
аудитория, оснащенная мультимедийным проектором	персональными компьютерами на рабочих местах студентов с выходом в Интернет и установленным программным обеспечением	Microsoft Office Консультант Плюс Гарант

X. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств представлены в приложении.