Министерство образования и науки российской федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет
Кафедра международного туризма и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
_____ Иванов А.Г.
подпись
«30» июня 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.13.01 ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки 43.03.03 – «Гостиничное дело»

Профиль: Санаторно-курортная деятельность

Программа подготовки: прикладная

Форма обучения: заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «Информационные технологии в гостиничной деятельности» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования №1432 по направлению подготовки 43.03.03 – «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата) от 4 декабря 2015 г.

Программу составил:
Д.Н. Фокин, канд. геогр. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента

подпись

Рабочая программа дисциплины «Информационные технологии в гостиничной деятельности» утверждена на заседании кафедры
Международного туризма и менеджмента
протокол № 11 от «31» мая 2017 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.

подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры
Международного туризма и менеджмента
протокол № 11 от «31» мая 2017 г.
Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.

подпись

Утверждена на заседании Географического факультета
протокол № 09-17 от «09» июня 2017 г.
Председатель УМК факультета Погорелов А.В.

подпись

Рецензенты:
1. Шуляков Д.Ю., канд. геогр. наук, доцент кафедры кадастра и геоинженерии ФГБОУ ВО «КубГТУ», г. Краснодар.

2. Комаров Д.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры геоинформатики ФГБОУ ВО «КубГУ», г. Краснодар.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины…… 4
1.1 Цель освоения дисциплины……..…. 4
1.2 Задачи дисциплины……..….. 4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы……..… 4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы…….…..… 4
2 Структура и содержание дисциплины……...… 7
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ……..... 7
2.2 Структура дисциплины……...…….. 7
2.3 Содержание разделов дисциплины…..…... 8
2.3.1 Занятия лекционного типа……..…..… 8
2.3.2 Занятия семинарского типа……..…… 9
2.3.3 Лабораторные занятия…….…….… 10
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ…….…... 10
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине…….…….. 10
3 Образовательные технологии……....…. 12
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации……..…... 12
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации……...… 12
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации…… 14
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения……..…… 17
5.1 Основная литература……..…... 17
5.2 Дополнительная литература…….... 18
5.3 Периодические издания…….…... 19
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины…….….. 19
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины……..….. 20
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине ……..……..… 23
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения……..…… 23
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем…… 23
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине……...… 23

1. Цели и задачи освоения дисциплины

1.1 Целью освоения дисциплины «Информационные технологии в гостиничной деятельности» является формирование у будущих специалистов практических навыков для обеспечения профессиональной подготовки выпускников с методами работы с информационными технологиями, специальным программным обеспечением и оргтехникой, сформировать умения применять их на практике, развить навыки работы с компьютером, периферийными устройствами и оргтехникой.

1.2 Задачи дисциплины:

– изучение современных сетевых технологий, используемых в гостиничной деятельности;

– освоение современных программных средств, используемых в гостиничной деятельности;

– получение навыков работы с сетевыми программными и аппаратными решениями для гостиничной деятельности.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Информационные технологии в гостиничной деятельности» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы. Необходимость включения предмета «Информационные технологии в гостиничной деятельности» в учебный план вызвана в первую очередь тем, что современные технологии являются неотъемлемым инструментом в туристской и гостиничной индустрии, а использование специализированного программного является залогом успешного функционирования предприятия и реализации туристского продукта.

Освоение дисциплины базируется на изучении следующих курсов: «Введение в направление», «Информатика», «Математика», «Сервисная деятельность», «Статистика» и дает базовые основы для изучения таких дисциплин как «Технологии гостиничной деятельности», «Организация гостиничного дела», «Информационные системы и технологии», «Логистика», «Материально-техническая база гостиничных комплексов», «Проектирование гостиничной деятельности».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Информационные технологии в гостиничной деятельности».

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих *общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:*

– способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1).

– готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-2).

Таблица 1 – Профессиональные компетенции, осваиваемые при изучении дисциплины

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
1.	ОПК-1	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта	– информационные технологии финансовых вычислений, прогнозирования, оптимального планирования и непараметрической статистики	– выполнять финансовые расчеты, прогнозирование, оптимальное планирование и оценивать однородность данных с помощью информационных технологий	– современными информационными математическим и технологиями, применяемыми в гостиничной деятельности
2	ПК-2	готовность к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.	– основные критерии отбора источников и получать необходимую информацию	– самостоятельно находить печатные, электронные, технические и иные источники информации и использовать их в профессиональной деятельности	– методами оценки и анализа информации

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины *(для студентов ЗФО)*

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр (часы)
			6
Контактная работа, в том числе:		**8,2**	**8,2**
Аудиторные занятия (всего):		**8**	**8**
Занятия лекционного типа		4	4
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		4	4
Иная контактная работа:		**0,2**	**0,2**
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
Самостоятельная работа, в том числе:		**96**	**96**
Проработка учебного (теоретического) материала		48	48
Подготовка к текущему контролю		48	48
Контроль:		**3,8**	**3,8**
Подготовка к зачету		3,8	3,8
Общая трудоемкость	**час.**	**108**	**108**
	в том числе контактная работа	**8,2**	**8,2**
	зач. ед	**3**	**3**

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины (Табл. 3.)

Таблица 3 – разделы дисциплины, изучаемые на 3 курсе

№ раздела	**Наименование разделов**	**Количество часов**			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	С	СРС
1	2	3	4	5	6
1	Информационные технологии в гостиничной деятельности	20	2	2	16
2	Сетевые технологии в гостиничной деятельности	16	-	-	16
3	Технология проектирования базы данных	16	-	-	16
4	Информационные системы менеджмента в гостиничной деятельности	16	-	-	16

1	2	3	4	5	16
5	Технология подготовки компьютерных презентаций	16	-	-	16
6	Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием	20	2	2	16
	Итого по дисциплине:		**4**	**4**	**96**

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных работ	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Информационные технологии в гостиничной деятельности	Основные принципы, методы и свойства информационных и коммуникационных технологий, их применение в туристской индустрии. Аппаратно-техническое и программное обеспечение информационных технологий. Автоматизированные рабочие места (АРМ). Прикладное программное обеспечение и информационные ресурсы в туристской индустрии. Интегрированные информационные системы. Проблемно-ориентированные пакеты прикладных программ по отраслям и сферам деятельности.	У
2	Сетевые технологии в гостиничной деятельности	Глобальные компьютерные сети. Основные сведения о мультимедийных технологиях. Электронные каталоги. Гипертекст, HTML. Основы разработки сайтов. Технологии создания и размещения сайтов и материалов в сети Интернет. Мультимедийные продукты в деятельности фирм туристской и социально-культурной направленности. Технологии мультимедиа в сервисной деятельности и	У

		гостинично-ресторанном бизнесе.	
1	2	3	4
		Туристические виртуальные сообщества. Общая характеристика сервисных виртуальных сообществ. Электронная коммерция в сервисе	
3	Технологии проектирования баз данных	Архитектура базы данных. Физическая и логическая независимость. Этапы проектирование базы данных. Классификация баз данных. Структурные элементы базы данных. Понятие информационного объекта. Виды моделей данных. Архитектура СУБД. Обзор СУБД. Функциональные возможности СУБД. Производительность СУБД. Обеспечение целостности данных на уровне базы данных	У
4	Информационные системы менеджмента в гостиничной деятельности	Краткая характеристика информационных систем менеджмента для туристской индустрии. Информационные системы и технологии в управлении туристских компаний. Пакеты финансового менеджмента в туристской индустрии. Основные системы бронирования и резервирования, их краткая характеристика.	У
5	Технология подготовки компьютерных презентаций	Виды презентаций. Этапы и средства создания презентации. Способы создания и сохранения презентации. Редактирование презентации. Вставка и форматирование объектов в слайды. Подготовка и демонстрация презентации.	У
6	Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями	Знакомство с автоматизированными системами управления гостиничными предприятиями на примере программы Fidelio V8. Работа в модуле «Бронирование» автоматизированной системы управления гостиничными	У

		предприятиями Fidelio V8.	
Примечание: У- устный опрос.			

2.3.2 Занятия семинарского типа.

Таблица 5 - Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование лабораторных работ	Содержание практических работ	Форма текущего контроля
1	Информационные технологии в гостиничной деятельности	Программное обеспечение для ведения сервисной деятельности. Информационные ресурсы в сервисной деятельности. Автоматизированные рабочие места.	У
2	Сетевые технологии в гостиничной деятельности	Программный комплекс для автоматизации работы турфирмы «Само-тур». Программный комплекс для автоматизации работы турфирмы «Мастер-тур». Технологии создания и размещения сайтов и материалов в сети Интернет.	У
3	Технологии проектирования баз данных	Создание и заполнение таблиц в MS Access. Создание и редактирование схем данных в MS Access. Создание отчета в MS Access.	У
4	Информационные системы менеджмента в гостиничной деятельности	Обзор глобальной системы бронирования и резервирования Amadeus. Обзор глобальной системы бронирования и резервирования Galileo. Обзор глобальной системы бронирования и резервирования WorldSpan. Обзор глобальной системы бронирования и резервирования Sabre.	У
5	Технология подготовки компьютерных презентаций	Создание презентаций в программе MS PowerPoint.	У
6	Автоматизированные системы управления в гостиничной деятельности	Знакомство с автоматизированной системой управления гостиничными предприятиями Fidelio V8. Создание профайла гостя в автоматизированной системе управления гостиничными предприятиями Fidelio V8. Работа в модуле «Бронирование» в автоматизированной системе управления гостиничными предприятиями Fidelio V8. Работа в модуле «Кассир» и «Ночной аудит» в автоматизированной системе управления гостиничными предприятиями Fidelio V8.	У, СЗ
Примечание: СЗ – решение ситуационных задач; У- устный опрос			

2.3.3 Занятия лабораторного типа.

Занятия семинарского типа – не предусмотрены**.**

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Информационные технологии в гостиничной деятельности»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№ раздела	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1.	Технологии обработки данных в гостиничном деле	1. Ветитнев А. М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник. – М.: Юрайт, 2017. – 402 с. [Электронный ресурс]. 2. Бочарников В. Н. Информационные технологии в туризме: учеб. пос. – М.: МПСИ: Флинта, 2008. – 357 с. [Электронный ресурс].
2	Сетевые технологии в гостиничной деятельности	1. Шитов В. Н. Информационные технологии в туристской индустрии: учеб. пос. для студентов вузов. – М: КНОРУС, 2016. – 385 с. [Электронный ресурс]. 2. Ветитнев А. М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник. – М.: Юрайт, 2017. – 402 с. [Электронный ресурс].
3	Технология проектирования базы данных	1. Ветитнев А. М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник. – М.: Юрайт, 2017. – 402 с. [Электронный ресурс]. 2. Шитов В. Н. Информационные технологии в туристской индустрии: учеб. пос. для студентов вузов. – М: КНОРУС, 2016. – 385 с. [Электронный ресурс].
4	Информационные системы менеджмента в гостиничной деятельности	1. Бочарников В. Н. Информационные технологии в туризме: учеб. пос. – М.: МПСИ: Флинта, 2008. – 357 с. [Электронный ресурс]. 2. Новожилов О.П. Информатика: учебник. – М.: Юрайт, 2017. – 619 с. [Электронный ресурс].
5	Технология подготовки компьютерных презентаций	1. Новожилов О.П. Информатика: учебник. – М.: Юрайт, 2017. – 619 с. [Электронный ресурс].
6	Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями	1. Бочарников В. Н. Информационные технологии в туризме: учеб. пос. – М.: МПСИ: Флинта, 2008. – 357 с. [Электронный ресурс]. 2. Ветитнев А. М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник. – М.: Юрайт, 2017. – 402

		с. [Электронный ресурс].

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа,

– в форме аудиофайла,

– в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа,

– в форме аудиофайла.

3 Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (практическая работа).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов: практическая работа.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Год обучения	**Вид занятия (ЛР)**	**Используемые интерактивные образовательные технологии**	**Количество часов**
3	Решение ситуационных задач	1.Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием	2
Итого:			2

***Решение ситуационных задач** – это практическая ситуация, описывающая реальную проблему в краткой форме, при решении которой, в условиях дефицита времени, необходимо либо предложить решение проблемы, либо выработать стратегию ее решения.
Ситуационные задачи, прорабатываемые в группах, позволяют избавиться от излишней самоуверенности, от агрессивности, и взамен приобрести уверенность в себе, понять свою роль в группе, сильные и слабые стороны, научиться ценить чужое время и достоинства разнообразия мнений. Ситуационные задачи способствуют снижению субъективности восприятия, росту коллективизма, склонности к сотрудничеству. Ситуационные задачи создают впечатление «реальности», что особенно ценно для студентов, имеющих ограниченный опыт работы предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Материалы для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа:

Раздел 6. «Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием» (Решение ситуационных задач)

Семинар-дискуссия № 2.

Практическая работа № 2. Знакомство и создание профайла в автоматизированной системой управления гостиничными предприятиями Fidelio V8. Работа в модулях «Бронирование», «Кассир» и «Ночной аудит» в автоматизированной системе управления гостиничными предприятиями Fidelio V8.

Результат: Обзор и создание профайла гостя в автоматизированной системы управления гостиничными предприятиями Fidelio V8. Рассмотреть модуль «Бронирование» и виды бронирования. Научиться выставлять счета клиентам в модуле «Кассир» и проводить пересчет данных в модуле «Ночной аудит».

Вопросы к устному опросу Лаб. №2:

1. Перечислить основные модули, из которых состоит автоматизированная система управления гостиничными предприятиями Fidelio V8.
2. Перечислить типы профайлов в автоматизированной системе управления гостиничными предприятиями Fidelio V8.
3. Перечислить виды бронирования в автоматизированной системе управления гостиничными предприятиями Fidelio V8.
4. Рассказать этапы выставления счета клиенту в модуле «Кассир» в автоматизированной системе управления гостиничными предприятиями Fidelio V8.
5. Перечислить этапы подготовки к пересчету данных в модуле «Ночной аудит».

На выполнение данной практической работы отводиться 60 минут, и выполняется индивидуально студентом.

Все материалы для выполнения Л/Р предоставляться преподавателем, все работы выполняться в компьютерном классе.

На всех компьютерах установлено лицензионное программное обеспечение АСУ Fidelio V8.

Все ПК подключены к локальной и глобальной сети для контроля преподавателем работы каждого студента.

Пример материала для устного опроса

Раздел 2: «Сетевые технологии в гостиничной деятельности». Студент должен знать и уметь объяснить основные виды классификации компьютерных сетей.

1. Основные виды компьютерных сетей:

Компьютерные сети классифицируются на:

1. Глагольные компьютерные сети:

– вычислительная сеть объединяет абонентов, расположенных в различных странах, на различных континентах. Глобальные вычислительные сети позволяют решить проблему объединения информационных ресурсов человечества и организации доступа к этим ресурсам;

2. Локальные компьютерные сети:

– вычислительная сеть объединяет абонентов, расположенных в пределах небольшой территории. К классу локальных сетей относятся сети отдельных предприятий, фирм, офисов и т.д;

3. Региональные компьютерные сети:

– вычислительная сеть связывает абонентов, расположенных на значительном расстоянии друг от друга. Она может включать абонентов большого города, экономического региона, отдельной страны.

Пример ситуационного задания

Раздел 6: «Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием»

Ситуационная задача к практической работе № 2: «Создание профайла гостя»

Постановка задачи:

– проблемный гость звонит по телефону и сообщает, что он не может забронировать на сайте отеля номер, также он утверждает, что ему удобно только онлайн бронирование на сайте.

Решение:

1. Если гость уже был в нашем отеле, то у него должен сохраниться профайл гостя, по которому требуется лишь проверить паспортные данные и проставить даты заезда и выезда.

2. Если отсутствует профайл, то по телефону можно осуществить бронирование в соответствующем желании гостя номере в момент его обращения.

3. Необходимо уточнить электронные адрес, на который выслать подробную инструкцию осуществления бронирования на сайте в течение 15 минут.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачёту

1. Состав компьютерного оборудования и программного обеспечения, используемых на гостиничных предприятиях.
2. Состав компьютерного оборудования и программного обеспечения, используемых на ресторанных предприятиях.
3. Состав компьютерного оборудования и программного обеспечения, используемых на туристских предприятиях.
4. Информационные технологии глобальных компьютерных сетей в индустрии гостеприимства и туризма.
5. Оборудование и программное обеспечение локальных компьютерных сетей предприятий индустрии гостеприимства и туризма.
5. Безопасность электронных коммуникаций и ее обеспечение на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
6. Гостиничное телевидение. Оборудование, автоматизированные системы управления.
7. Гостиничные автоматические телефонные системы. Оборудование, автоматизированные системы управления.
8. Гостиничные системы мини-баров. Оборудование, автоматизированные системы управления.
9. Гостиничные системы электронных замков. Оборудование, автоматизированные системы управления.
10. Гостиничные системы электронных сейфов. Оборудование, автоматизированные системы управления.
11. Гостиничные системы организации беспроводного доступа. Оборудование,

автоматизированные системы управления.

12. Автоматизированные системы управления доходами гостиничных предприятий.

13. Автоматизированные системы управления работой с потребителями (CRM-системы) на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

14. Возможности применения Интернет на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

15. Разработка и внедрение Интернет-представительства предприятия индустрии гостеприимства и туризма.

16. Современные системы онлайнового бронирования услуг предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

17. Состав и назначение программного обеспечения автоматизации офисной деятельности предприятия индустрии гостеприимства и туризма.

18. Средства презентационной техники на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма и его программное обеспечение.

19. Основные понятия и направления электронной коммерции в индустрии гостеприимства и туризма.

20. Технологии и программные средства разработки мультимедийного наполнения WEB-сайтов предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

21. Основные направления автоматизации экономической деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

22. Программные средства разработки и управления проектами на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

23. Бизнес-планирование на предприятиях индустрии гостеприимства. Программное обеспечение его реализации.

24. Статистический анализ деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Программное обеспечение, возможности, достоинства и недостатки.

25. Программное обеспечение для проведения маркетинговых исследований на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

26. Основные современные системы интеллектуального анализа данных предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

27. Основные концепции оперативной аналитической обработки данных. Современное программное обеспечение оперативной аналитической обработки данных предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

28. Основные области применения аналитических информационных систем на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

29. Цели, задачи и средства разведывательного анализа данных на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

30. Применение интеллектуальных методов в аналитических информационных системах предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

31. Сущность и методы кластеризации социально-экономической информации в индустрии гостеприимства и туризма.

32. Факторы развития мирового туризма, их характеристика и анализ с помощью современных информационных технологий.

33. Современные автоматизированные системы управления предприятиями индустрии гостеприимства и туризма.

34. Сравнительная характеристика программного обеспечения Fidelio, OPERA, Epitome, Reksoft.

35. Состав программного обеспечения автоматизированных систем управления гостиничных предприятий. Основные программные модули.

36. Автоматизированные системы управления ресторанными предприятиями. Сравнительная характеристика.

37. Автоматизированные системы управления туристскими фирмами. Сравнительная

характеристика.

38. Внедрение автоматизированной системы управления предприятием индустрии гостеприимства и туризма. Основные этапы и особенности.

39. Направления совершенствования информационных технологий и систем на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.

Методические рекомендации для подготовки к зачету.

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением и иллюстрированием ключевых понятий и в области транспорта. Также на семинарах будут обсуждаться результаты отдельных рефератов. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в сети Интернет. В разделе «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий, нормативных документов и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки ответа студента на зачете.

Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводиться в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 1 вопрос из заранее установленного списка. На подготовку дается 20 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе зачета студент использовал недопустимые дополнительные материалы, то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «не зачтено».

При выставлении оценки учитывается знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка *«зачтено»* ставится студентам, ответ которых свидетельствует о глубоком знании материала по программе курса, знании концептуально-понятийного аппарата курса, литературы по курсу, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка *«не зачтено»* ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

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

5.1 Основная литература:

1. Ветитнев А. М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник. – М.: Юрайт, 2017. – 402 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/53AC32EF-123C-43B2-9814-FE35735A634E/informacionnye-tehnologii-v-turistskoy-industrii.

2. Бочарников В. Н. Информационные технологии в туризме: учеб. пос. – М.: МПСИ: Флинта, 2008. – 357 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/34234C8A-E4D5-425A-889B-09FE2B39D140/informacionnye-tehnologii.

3. Новожилов О.П. Информатика: учебник. – М.: Юрайт, 2017. – 619 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/FEE705BC-11CB-46EB-810E-2634A4DE5E46/informatika.

4. Шитов В. Н. Информационные технологии в туристской индустрии: учеб. пос. для студентов вузов. – М: КНОРУС, 2016. – 385 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/1DC33FDD-8C47-439D-98FD-8D445734B9D9/informatika-i-informacionnye-tehnologii.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах *«Лань» и «Юрайт».*

Учебники из ЭБС «Лань»:

1. Яхимович И.З. Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс]: учеб. пос. – СПБ: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. – 216 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/63853/

2. Логинова Ф.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пос. – СПБ: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. – 193 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/63815/

Учебники из ЭБС «Юрайт»:

1. Ветитнев А. М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник. – М.: Юрайт, 2017. – 402 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/53AC32EF-123C-43B2-9814-FE35735A634E/informacionnye-tehnologii-v-turistskoy-industrii.

5.2 Дополнительная литература

1. Романова Ю.Д. Информационные технологии в управлении персоналом: учебник /

Ю.Д. Романова, Т.А. Винтова, П.Е. Коваль. – М.: Юрайт, 2017. – 316 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/3056D08D-B82E-4D98-A492902E2CB1AE7A/informacionnye-tehnologii-v-upravlenii-personalom.

2. Трофимов В.В. Информационные технологии в экономике и управлении: учебник для академического бакалавриата / В. В. Трофимов. – М.: Юрайт, 2017. – 482 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/C89EF76F-C000-4C33-B608-776F83BCBF18/informacionnye-tehnologii-v-ekonomike-i-upravlenii.

3. Нестеров С.А. Информационная безопасность: учебник и практикум для академического бакалавриата / С.А. Нестеров. – М.: Юрайт, 2017. – 321 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:https://biblio-online.ru/book/836C32FD-678E-4B11-8BFC-F16354A8AFC7/informacionnaya-bezopasnost.

4. Ершова Н.А., Сергеева Н.В. Современные технологии системы управления персоналом в бизнес-структурах: монография. – М.: МИРБИС, 2014. – 312 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445847.

5.3 Периодические издания:

1. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
3. Журнал «Вестник национальной академии туризма»

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – http://window.edu.ru;
2. Российская Государственная Библиотека – http://rsl.ru
3. Российское образование. Федеральный портал. – http://www.edu.ru;
4. Университетская библиотека Online. – http://www.biblioclub.ru.
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – http://ecsocman.edu.ru/.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по самостоятельной работе студента

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).

2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).

3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Работа с конспектами лекций;
3. Самостоятельное изучения материала;
4. Изучение специальной литературы;
5. Подготовка к зачету.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение нормативных документов (законов, стандартов). Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» законами и стандартами.

Работа с нормативными документами и литературой – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.
2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.
3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.
4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.
5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.
6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.
7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.
8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.
9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.
10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1.	Информационные технологии в гостиничной деятельности	1. История развития информационных технологий. 2. Компьютерные сети. 3. Локальные компьютерные сети. 4. Глобальные компьютерные сети.	У
2.	Сетевые технологии в гостиничной деятельности	1. Особенности построения сетей. 2. Топология локальных компьютерных сетей.	У
3.	Технология проектирования базы данных	1. Понятие базы данных и банка данных. 2. Единицы измерения информации.	У
4.	Информационные системы менеджмента в гостиничной деятельности	1. Глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования.	У
5.	Технология подготовки компьютерных презентаций	1. Создание презентаций к практическим работам.	У
6.	Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями	1. Сходства и различие глобальных систем бронирования и резервирования. 2. Различие между АСУ Fidelio FO и Opera FO.	СЗ, У
Примечание: СЗ – решение ситуационных задач; У– устный опрос.			

Методические рекомендации по решению ситуационных задач

Анализ кейсов представляет собой процесс решения значительного числа частных задач, что предполагает постоянное присутствие в этом процессе генерации идей. **Решение кейсов** рекомендуется проводить в 5 этапов:

Первый этап – знакомство с ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – предложение концепций или тем для «мозгового штурма».

Четвертый этап – анализ последствий принятия того или иного решения.

Пятый этап – решение кейса – предложение одного или нескольких вариантов (последовательности действий), указание на возможное возникновение проблем, механизмы их предотвращения и решения.

После обсуждения ситуации, предложенной в кейсе, студенты проявляющие наибольшую активность в обсуждении и давшие правильный ответ, получают оценку «зачтено».

Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office (MS Word, MS PowerPoint, MS Excel), Internet Explorer.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (http://e.lanbook.com)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (http://www.biblio-online.ru)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (https://www.book.ru)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (http://consultant.ru)
2. Web of Science (WoS) (http://apps.webofknowledge.com)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (http://www.elibrary.ru)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (https://dvs.rsl.ru)
5. КиберЛенинка (http://cyberleninka.ru)
6. «Лекториум ТВ» (http://www.lektorium.tv)
7. Национальная электронная библиотека (http://нэб.рф)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для освоения учебной дисциплины «Информационные технологии в гостиничной деятельности» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

Таблица 9 – Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены новейшими техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели. Информационно- вычислительный центр; компьютерный класс №4 оснащен 12 рабочими станциями с выходом в интернет, доской магнитно-маркерной и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License).
2	Практические (семинарские) занятия	Информационно- вычислительный центр; компьютерный класс №4 оснащен 12 рабочими станциями с выходом в интернет, доской магнитно-маркерной и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License).
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217, И218) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдod, мобильным экраном для проектора. Информационно вычислительный центр; компьютерный класс №4 оснащен 12 рабочими станциями с выходом в интернет, доской магнитно-маркерной и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License).
4	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения. Информационно-вычислительный центр; компьютерный класс №4 оснащен 12 рабочими станциями с выходом в интернет, доской магнитно-маркерной и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License).
5	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы (И205а), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Информационно вычислительный центр;

		компьютерный класс №4 оснащен 12 рабочими станциями с выходом в интернет, доской магнитно-маркерной и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License).

Материально-техническое обеспечение дисциплины*

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И218	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 52 шт.; доска учебная; Система компьютеризированная отображения аудиовизуальной информации; проектор Sharp PG-D2500X; экран	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) Информационно вычислительный центр; компьютерный класс №4	Мультимедийная лаборатория с выходом в ИНТЕРНЕТ:12 рабочих станций, доска магнитно-маркерная	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Кабинет для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Lenovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/ nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/ 15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License

* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента Географического факультета по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» направленность (профиль) «Санаторно-курортная деятельность», 2017 г.