Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования –
первый проректор
_____Хагуров Т.А.
подпись

«31» мая 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.07 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СЕТИ И БАЗЫ ДАННЫХ В КОНГРЕССНО-ВЫСТАВОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки	43.03.01 «Сервис»
Направленность (профиль)	Конгрессно-выставочное обслуживание
Программа подготовки	Бакалавриат
Форма обучения	Очная
Квалификация	Бакалавр

Краснодар
2019

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным Приказом Минобрнауки №514 от 08.06.2017 г. (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 г. №47236).

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

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «22» мая 2019 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю. _____
подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «22» мая 2019 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю. _____
подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № от 10 «27» мая 2019 г.
Председатель УМК Филобок А.А. _____
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……...… 6
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ……...… 6
2.2 Структура дисциплины……..……..... 6
2.3 Содержание разделов дисциплины……..…... 7
2.3.1 Занятия лекционного типа……..…..…. 7
2.3.2 Занятия семинарского типа…….…..… 8
2.3.3 Лабораторные занятия…….……..… 8
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ…….…..... 8
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине …….…….……..… 9
3 Образовательные технологии……....…. 10
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации……..…..... 10
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации……...… 10
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации…… 12
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения……..…… 14
5.1 Основная литература……..…..... 14
5.2 Дополнительная литература……..... 15
5.3 Периодические издания…….…..... 15
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины…….…... 15
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины……..….. 15
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине ……..……...… 21
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения……..…. 21
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем……. 21
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине……...…. 21

1. Цели и задачи освоения дисциплины

1.1 Целью освоения дисциплины «Информационные сети и базы данных в конгрессно-выставочной деятельности» рассчитана на 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, формирование и развитие компетенций студентов в области современных информационных технологий, используемых в индустрии сервиса.

1.2 Задачи дисциплины:

– изучение современных сетевых технологий, используемых в индустрии сервиса;

– освоение современных программных средств, используемых в индустрии сервиса;

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

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Информационные сети и базы данных в конгрессно-выставочной деятельности» относится к части формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули). Необходимость включения предмета «Информационные сети и базы данных в конгрессно-выставочной деятельности» в учебный план вызвана в первую очередь тем, что современные технологии являются неотъемлемым инструментом в сервисной деятельности, а использование специализированного программного является залогом успешного функционирования предприятия и реализации сервисных услуг.

Изучение дисциплины «Информационные сети и базы данных в конгрессно-выставочной деятельности» базируется на изучении дисциплин «Введение в направление», «Информатика», «Математика», «Сервисная деятельность», «Статистика».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей компетенций:

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Информационные сети и базы данных в конгрессно-выставочной деятельности»

№ п.п.	Индекс компе-тенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знает	**умеет**	**владеет**
1	2	3	4	5	6
1.	ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	– основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией; – иметь представление о информационных системах в социально-культурном сервисе и туристическом бизнесе	– применять на практике знания об основных методах, способах и средствах получения, хранения и переработки информации в целях реализации функций профессиональной деятельности,	– навыками работы с компьютером как средством управления информацией, способен работать с информацией в глобальных компьютерных сетях

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 ОФО)*

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр (часы)
			1
Контактная работа, в том числе:		**54,2**	**54,2**
Аудиторные занятия (всего)		**48**	**48**
Занятия лекционного типа		16	16
Лабораторные занятия		32	32
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		-	-
Иная контактная работа:		**6,2**	**6,2**
Контроль самостоятельной работы (КСР)		6	6
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
Самостоятельная работа (всего)		**53,8**	**53,8**
Проработка учебного (теоретического) материала		17	17
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)		17	17
Подготовка к текущему контролю и др.		19,8	19,8
Контроль:			
Подготовка к зачету		-	-
Общая трудоемкость	**час.**	**108**	**108**
	в том числе контактная работа	**54,2**	**54,2**
	зач. ед	**3**	**3**

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре ОФО

№ раздела	**Наименование разделов**	**Количество часов**			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ЛР	СРС
1	2	3	4		5
1	Информационные сети и базы данных в конгрессно-выставочной деятельности	18	3	6	9
2	Сетевые технологии в сервисе	18	3	6	9
3	Технология проектирования баз данных	18	3	6	9

1	2	3	4		5
4	Информационные системы менеджмента в сервисе	18	3	6	9
5	Технология подготовки компьютерных презентаций	18	3	6	9
6	Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями	11,8	1	2	8,8
	ИТОГО по разделам дисциплины:	**101,8**	**16**	**32**	**53,8**
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	**6**			
	Промежуточная аттестация (ИКР)	**0,2**			
	Подготовка к текущему контролю	**-**			
	Общая трудоемкость по дисциплине	**108**			

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.3 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	**Наименование лабораторных работ**	**Содержание лабораторных работ**	**Форма текущего контроля**
1	2	3	4
1	Информационные сети и базы данных в конгрессно-выставочной деятельности	Основные принципы, методы и свойства информационных и коммуникационных технологий, их применение в индустрии сервиса. Аппаратно-техническое и программное обеспечение информационных технологий. Автоматизированные рабочие места (АРМ). Прикладное программное обеспечение и информационные ресурсы в сервисе. Интегрированные информационные системы. Проблемно-ориентированные пакеты прикладных программ по отраслям и сферам деятельности.	У

1	2	3	4
2	Сетевые технологии в сервисе	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 гостинично-ресторанном бизнесе. Туристические виртуальные сообщества. Общая характеристика сервисных виртуальных сообществ. Электронная коммерция в сервисе	У
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 сервисе	Краткая характеристика информационных систем менеджмента для сервисной отрасли. Информационные системы и технологии в управлении сервисных компаний. Пакеты финансового менеджмента в сервисе. Основные системы бронирования и резервирования, их краткая характеристика.	У

1	2	3	4
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 предприятиями Fidelio V8.	СЗ, У
Примечание: СЗ – решение ситуационных задач; У- устный опрос.			

2.3.2 Занятия семинарского типа – не предусмотрены.

Таблица 5 – Распределение лабораторных работ

№ раздела	**Наименование лабораторных работ**	**Содержание лабораторных работ**	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Информационные сети и базы данных в конгрессно-выставочной деятельности	Программное обеспечение для ведения сервисной деятельности. Информационные ресурсы в сервисной деятельности. Автоматизированные рабочие места.	У
2	Сетевые технологии в сервисе	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 сервисе	Обзор глобальной системы бронирования и резервирования Amadeus. Обзор глобальной системы бронирования и резервирования Galileo. Обзор глобальной системы бронирования и	У

1	2	3	4
		резервирования WorldSpan. Обзор глобальной системы бронирования и резервирования Sabre.	
5	Технология подготовки компьютерных презентаций	Создание презентаций в программе MS PowerPoint.	У
6	Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями	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			

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

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

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	2	3
1	Подготовка у устному опросу	Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2019.
2	Подготовка к лекции-дискуссии	
3	Подготовка к лабораторной работе	
4	Подготовка к зачету	

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 (лабораторные работы).

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

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Семестр	Вид занятия (ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
1	Решение ситуационных задач	1. Знакомство с автоматизированной системой управления гостиничными предприятиями Fidelio V8.	2
		2. Создание профайла гостя в автоматизированной системе управления гостиничными предприятиями Fidelio V8	2
		3. Работа в модуле «Бронирование» автоматизированной системы управления гостиничными предприятиями Fidelio V8	2
		4. Работа в модуле «Кассир» автоматизированной системы управления гостиничными предприятиями Fidelio V8	2
Итого:			8

***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 и методические материалы

4.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Информационные сети и базы данных в конгрессно-выставочной деятельности». Оценочные средства включают контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме информационного сообщения по проблемным вопросам, практической работы и промежуточной аттестации в форме вопросов к зачету.

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 зачете;

– 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 (модулю) 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.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Структура фонда оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1.	Информационные технологии в сервисе	ОПК-1	У	вопросы к зачету 1-10, 14, 15, 32
2.	Сетевые технологии в сервисе	ОПК-1	У	вопросы к зачету 19, 26-31
3.	Технология проектирования базы данных	ОПК-1	У	вопросы к зачету 22, 23
4.	Информационные системы менеджмента в сервисе	ОПК-1	У	вопросы к зачету 12, 24
5.	Технология подготовки компьютерных презентаций	ОПК-1	У	вопросы к зачету 18, 20
6.	Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием	ОПК-1	СЗ, У	вопросы к зачету 11, 13, 16, 17, 21, 23, 25, 33-39

Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций

Код и наименование компетенции	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания		
	пороговый	**базовый**	**продвинутый**
	Оценка		
	Удовлетворительно/ зачтено	Хорошо/зачтено	Отлично/зачтено
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	*знать*: – представление о информационных системах в социально-культурном сервисе и туристическом бизнесе; *уметь*: использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной сервисной деятельности	*знать*: – представление о информационных системах в социально-культурном сервисе и туристическом бизнесе; – основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией; *уметь*: использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной сервисной деятельности	*знать*: – представление о информационных системах в социально-культурном сервисе и туристическом бизнесе; – основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией; *уметь*: – использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной сервисной деятельности; *владеть:* – навыками анализа эффективности применяемых прикладных программ, работы с прикладными программными средствами

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

Примеры контрольных заданий, раскрывающих компетенцию ОПК-1

Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях лабораторного типа:

Раздел 6: «Автоматизированные системы управления в туристской индустрии**».** Студент должен знать и уметь владеть навыками владения автоматизированной системой управления гостиничного предприятия Fidelio V8.

1. Лабораторная работа № 7: Знакомство и создание профайла в автоматизированной системой управления гостиничными предприятиями Fidelio V8.

Поиск и создание профайла:

1. Перед созданием брони администратор обязан проверить наличие профайла на данного гостя в системе:

– для этого необходимо ввести Фамилию гостя в поле «Гость, имя» по примеру: Иванов (не используя пробел после последней буквы). Каждому гостю должен соответствовать только один профайл;

– после ввода Фамилии кликаем на «Поиск»;

– результаты запроса показаны форме таблицы и, если одна из фамилий совпадает с фамилией брони, можно нажать кнопку «Выбрать» или «Изменить профайл».

– если профайл не найден вы можете создать новый профайл.

2. Заполнение профайла*:*

– на экране поиска профайла кликните кнопку «Новый профайл» и необходимо выбрать тип профайла и его заполнить.

3. Заполнение окна гостя.

– вводиться все данные гостя из паспорта.

4. Результат: Создание профайла гостя и осуществление бронирования в АСУ Fidelio V8.

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

Все материалы для выполнения лабораторных работ 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.

Материал для устного опроса

Раздел 2: «Сетевые технологии в сервисе». 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 гостиничными предприятиями»

Ситуационная задача к лабораторной работе № 7: «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.

Вопросы для подготовки к зачёту:

1. История (этапы) развития информационных технологий.
2. Средства защиты информации.
3. Состав компьютерного оборудования и программного обеспечения, используемых на предприятиях сервиса.
4. Состав компьютерного оборудования и программного обеспечения, используемых на ресторанных предприятиях.
5. Состав компьютерного оборудования и программного обеспечения, используемых на туристских предприятиях.
6. Информационные технологии глобальных компьютерных сетей в индустрии гостеприимства и сервиса.
7. Оборудование и программное обеспечение локальных компьютерных сетей предприятий индустрии гостеприимства и сервиса.
8. Безопасность электронных коммуникаций и ее обеспечение на предприятиях индустрии гостеприимства и сервиса.
9. Гостиничное телевидение. Оборудование, автоматизированные системы управления.
10. Гостиничные автоматические телефонные системы. Оборудование, автоматизированные системы управления.
11. Гостиничные системы мини-баров. Оборудование, автоматизированные системы управления.
12. Гостиничные системы электронных замков. Оборудование, автоматизированные системы управления.
13. Гостиничные системы электронных сейфов. Оборудование, автоматизированные системы управления.
14. Гостиничные системы организации беспроводного доступа. Оборудование, автоматизированные системы управления.
15. Автоматизированные системы управления доходами гостиничных предприятий.
16. Автоматизированные системы управления работой с потребителями (CRM-системы) на предприятиях индустрии гостеприимства и сервиса.
17. Возможности применения Интернет на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
18. Разработка и внедрение Интернет-представительства предприятия индустрии гостеприимства и сервиса.
19. Современные системы онлайнового бронирования услуг предприятий индустрии гостеприимства и сервиса.
20. Состав и назначение программного обеспечения автоматизации офисной деятельности предприятия индустрии гостеприимства и сервиса.
21. Средства презентационной техники на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма и его программное обеспечение.
22. Основные понятия и направления электронной коммерции в индустрии гостеприимства и сервиса.

23. Технологии и программные средства разработки мультимедийного наполнения WEB-сайтов предприятий индустрии гостеприимства и сервиса.

24. Основные направления автоматизации экономической деятельности предприятий индустрии гостеприимства и сервиса.

25. Программные средства разработки и управления проектами на предприятиях индустрии гостеприимства и сервиса.

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

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

28. Программное обеспечение для проведения маркетинговых исследований на предприятиях индустрии гостеприимства и сервиса.

29. Основные современные системы интеллектуального анализа данных предприятий индустрии гостеприимства и сервиса.

30. Основные концепции оперативной аналитической обработки данных. Современное программное обеспечение оперативной аналитической обработки данных предприятий индустрии гостеприимства и сервиса.

31. Основные области применения аналитических информационных систем на предприятиях индустрии гостеприимства и сервиса.

32. Цели, задачи и средства разведывательного анализа данных на предприятиях индустрии гостеприимства и сервиса.

33. Применение интеллектуальных методов в аналитических информационных системах предприятий индустрии гостеприимства и сервиса.

34. Сущность и методы кластеризации социально-экономической информации в индустрии гостеприимства и сервиса.

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

36. Современные автоматизированные системы управления предприятиями индустрии гостеприимства и сервиса.

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

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

39. Автоматизированные системы управления ресторанными предприятиями. Сравнительная характеристика.

40. Автоматизированные системы управления туристскими фирмами. Сравнительная характеристика.

41. Внедрение автоматизированной системы управления предприятием индустрии гостеприимства и сервиса. Основные этапы и особенности.

42. Направления совершенствования информационных технологий и систем на предприятиях индустрии гостеприимства и сервиса.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания на экзамене:

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 работ. 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 «Перечень основной и дополнительной учебной 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 один 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.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания 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 пишут 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.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания дискуссионных тем:

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения сложных и актуальных на текущий момент вопросов, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу, который определяет круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовывает студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулирует активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощряет высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подбирает основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределяет формы участия и функции студентов в коллективной работе; подводит общий итог лекции-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки работы обучающихся на лекции/семинаре-дискуссии:

– оценка «зачтено» выставляется, если студент, грамотно изложил проблему, сформировал точные научные знания, логически изложил ответы, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не изучил представленные на рассмотрение вопросы, не сформировал научные знания по рассматриваемому вопросу, не участвовал в дискуссии.

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, 2018. - 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-98FD8D445734B9D9/ 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, 2018. - 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, 2018. – 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, 2018. – 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, 2018. – 321 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:https://biblio-online.ru/book/836C32FD-678E-4B11-8BFC-F16354A8AFC7/informacionnaya-bezopasnost.

4. Ветитнев А.М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме:

учебник / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – М.: Юрайт, 2018. – 402 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/4DD2495F-B346-4D4A-80EB-62F26E70616A/informacionno-kommunikacionnye-tehnologii-v-turizme.

5. 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=445.

5.3 Периодические издания:

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

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся в общем виде изложены в следующем издании:

Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2019.

В методических указаниях отражены сущность и содержание текущего контроля успеваемости, описаны виды аудиторных занятий и рекомендации по подготовке к ним (лекции, практические, семинарские занятия и т.д.), внеаудиторная, научно-исследовательская работа, оценочные средства для проведения текущего контроля (устный опрос, семинар-дискуссия и др.), методические рекомендации по подготовке к различным видам контроля, предусмотренным промежуточной аттестацией.

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.

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.

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

7.1 Перечень информационно-коммуникационных технологий:

В процессе обучения используются разные виды информационно-коммуникационных технологий. Образовательные средства ИКТ: средства, обеспечивающие базовую подготовку (электронные учебники, системы контроля знаний), вспомогательные средства (энциклопедии, словари, мультимедийные учебные занятия); информационно-обучающие (электронные библиотеки, электронные книги, электронные периодические издания, словари, справочники, обучающие компьютерные программы, информационные системы); интерактивные (электронная почта, ЭОИС); поисковые (реализуются через каталоги, поисковые системы).

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

1. Российская Государственная Библиотека – http://rsl.ru.
2. Министерство транспорта Российской Федерации – http://www.mtr.gov.ru.
3. Федеральная служба государственной статистики – http://www.gks.ru.
4. Россия в окружающем мире (ежегодник) – http://eco-mnepu.narod.ru/book.
5. Ежедневная Лондонская газета, специализирующаяся на проблемах морских перевозок – http://www.lloydlist.com.
6. Международная морская организация – специализированное учреждение ООН, способствующее совершенствованию процедур международного морского судоходства – http://www.imo.org.
7. Международная организация гражданской авиации – специализированное учреждение ООН, устанавливающее международные нормы, необходимые для обеспечения безопасности, надежности и эффективности воздушного сообщения – http://www.icao.int.
8. Информационный ресурс – www.rostransport.com.

7.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:

1. Windows 10 Корпоративная.
2. Microsoft Office профессиональный плюс 2016.
3. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition.
4. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

7.3 Перечень современных профессиональных баз данных и 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), электронная библиотечная система «BOOK.ru» (https://www.book.ru), 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)

8. Материально-техническая база по дисциплине

Таблица 8 – Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность
1	Лабораторные занятия	Учебные аудитории для проведения занятий лабораторного типа (И200, И201, И205, И208), оснащенные учебной доской, проектором, экраном. 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	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, 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).
3	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).
4	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)

Таблица 9 – Материально-техническое обеспечение аудиторного фонда кафедры

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного 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/W 7HB/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.