

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

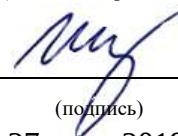
Руководитель направления

проф., д.ф.н., проф.

(должность, уч. степень, звание)

И.Ф. Игнатьева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«27» мая 2019 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий туризма»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Туризм
Наименование направленности	Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Форма обучения	очная

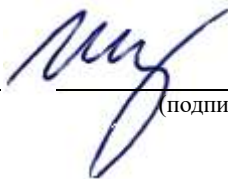
Санкт-Петербург– 2019

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

проф.,д.ф.н.,проф.

(должность, уч. степень, звание)



13.05.2019

(подпись, дата)

И.Ф. Игнатъева

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«15» мая 2019 г, протокол № 10

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н.,доц.

(уч. степень, звание)



15.05.2019

(подпись, дата)

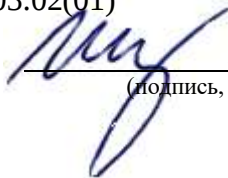
К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 43.03.02(01)

проф.,д.ф.н.,проф.

(должность, уч. степень, звание)



15.05.2019

(подпись, дата)

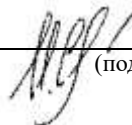
И.Ф. Игнатъева

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц.,к.п.н.,доц.

(должность, уч. степень, звание)



15.05.2019

(подпись, дата)

И.М. Евдокимов

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий туризма» входит в образовательную программу высшего образования по направлению подготовки/ специальности 43.03.02 «Туризм» направленности «Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-4 «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)»

ОПК-1 «Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием теоретических знаний и практических умений, и навыков по применению специализированного программного обеспечения и средств автоматизации в деятельности туристского предприятия.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов, консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины – рассмотреть состав технического и программного обеспечения туристского офиса, применение систем управления базами данных в сфере туризма, изучить современные информационные технологии, которые позволяют создавать и реализовывать конкурентный туристский продукт, развить умения и навыки студента по использованию прикладного программного обеспечения в туристской индустрии.

1.2. Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3.1 знать компьютерные технологии и информационные инфраструктура в организации; коммуникации в профессиональной этике; факторы улучшения коммуникации в организации, коммуникационные технологии в профессиональном взаимодействии; характеристики коммуникационных потоков; значение коммуникации в профессиональном взаимодействии; методы исследования коммуникативного потенциала личности; современные средства информационно-коммуникационных технологий
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ОПК-1.3.1 знать потребности в применении технологических новаций и информационного обеспечения в туристской сфере ОПК-1.У.1 уметь осуществлять поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную туристскую деятельность ОПК-1.В.1 владеть основными, соответствующими поставленным задачам, программными продуктами в сфере туризма

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Учебная практика»,
- «Правоведение»,

– «Экономика».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении дисциплин:

- «Менеджмент в профессиональной деятельности»,
- «Маркетинг в профессиональной деятельности».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№3
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	3/ 108	3/ 108
Аудиторные занятия, всего час.	34	34
в том числе:		
лекции (Л), (час)		
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	34	34
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)		
Самостоятельная работа, всего (час)	74	74
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Зачет	Зачет

Примечание: ** кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 3					
Раздел 1. Тема 1.1 Информационные процессы в туризме Тема 1.2 Структура и классификация современных информационных технологий в туризме Тема 1.3 Автоматизированные информационные системы в управлении туристским комплексом		17			37

Раздел 2. Тема 2.1 Автоматизированные информационные системы в управлении гостиничным комплексом Тема 2.2 Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма. Технология бронирования туров и гостиничных мест Тема 2.3 Применение мультимедийных технологий в туризме		17			37
Итого в семестре:		34			74
Итого	0	34	0	0	74

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	Тема 1.1 Информационные процессы в туризме Влияние информационных технологий на расширение функциональных возможностей объектов социально-культурного сервиса. Структурный анализ современных систем резервирования: APPOLO (United Airlines), SABRE (American Airlines), WORLDSPAN (Delta Airlines, TWA), AMADEUS (Lufthansa, Iberia, Air France, SAS). Тема 1.2 Структура и классификация современных информационных технологий в туризме Основные классификационные признаки современных информационных технологий в туризме и социально-культурной сфере. Функциональные характеристики глобальных автоматизированных систем бронирования и резервирования, коммуникационных средств, мультимедийных технологий, систем электронных карт и др. Современный уровень автоматизированного информационного обслуживания в туризме и социально-культурном сервисе. Перспективные направления и тенденции развития компьютерных информационных технологий в социально-культурной и туристической сфере. Автоматизированное рабочее место – средство автоматизации работы конечного пользователя. Тема 1.3 Автоматизированные информационные системы в управлении туристским комплексом Функциональные возможности программных продуктов для туристического бизнеса: программы TurWin, Чартер, Овир (фирма ArmSoft), система САМО-Тур(фирма Само) Программный комплекс Туристический офис (фирма Туристические технологии), программа Интурсофт (фирма Интурсофт). Типы информационных систем менеджмента, применяемые в туризме. Оценка преимуществ и недостатков

	специализированных пакетов прикладных программ для туризма. Локальные и глобальные компьютерные сети, их назначение, топология и возможности использования в туризме.
2	Тема 2.1 Автоматизированные информационные системы в управлении гостиничным комплексом Автоматизированные информационные системы в управлении гостиничным комплексом. Назначение, состав и функциональные возможности автоматизированных информационных систем управления гостиничным комплексом. Виды АСУ для гостиничных комплексов. Внедрение систем автоматизации работы отеля. АСУ гостиниц зарубежных разработчиков. АСУ гостиниц отечественных разработчиков. Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Hotel-2000, Русский отель, информационные системы фирмы Рексофт, Контур.Отель Тема 2.2 Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма. Технология бронирования туров и гостиничных мест Качественное изменение структуры турпакетов и туристического продукта при применении информационных технологий. Новые возможности распространения и реализации турпродукта, использование Интернет в сфере турбизнеса. Установление стимулирования сбыта туристского продукта. Выбор инструментов стимулирования сбыта, выявление круга наиболее перспективных участников технологического процесса. Использование системы бронирования турпродукта и гостиничного номера через систему Интернет. Преимущества бронирования турпродукта через систему Интернет. Развитие Интернетбронирования в российском туристском бизнесе. Сервисы онлайн-бронирования: trivago.ru, Booking.com и др. Тема 2.3 Применение мультимедийных технологий в туризме Основные направления использования мультимедийных технологий в туристическом бизнесе и социально-культурном сервисе. Основные компоненты и функции информационных систем туроперейтинга. Функциональные возможности программных продуктов для туристического бизнеса: программы TurWin, Чартер, Овир (фирма ArmSoft) Назначение, состав и функциональные возможности автоматизированных информационных систем управления гостиничным

	комплексом. Функциональная и структурная организация основных программных продуктов: Hotel-2000, Русский отель, Контур.Отель. Программный комплекс Туристический офис (фирма Туристические технологии), программа Интурсофт (фирма Интурсофт), автоматизированная информационная система ANT-Group (фирма ANT-Group), программные комплексы Эдельвейс, Барсум, Реконлайн (фирма Recsoft) Использование автоматизированных информационных систем в управлении туристическими фирмами, гостиничными комплексами и другими объектами социально-культурного сервиса.
--	---

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 3				
1	Бронирование гостиничных номеров	Занятия по моделированию реальных условий Оформление брони с указанием сведений по клиенту и условий проживания Возможность предварительной регистрации гостя при оформлении брони в день заезда, до поселения гостя Учет количества взрослых/детей при оформлении брони Подсказка о наличии номеров по каждому типу/категории на необходимый срок проживания с указанием возможного количества проживающих в каждом номере Подсказка о возможности предоставления дополнительных услуг по каждому типу номера (свойственных данному типу номера). Автоматическое проставление суммы выбранного тарифа с возможностью ручной коррекции Учет особенностей каждого номера Проверка наличия карточки постоянного клиента для данного гостя Оформление новых карточек постоянных клиентов Указание телефона, факса и адреса электронной почты гостя Указание лица, производящего заявку Указание названия организации гостя,	4	1

		оформление карточки компании Указание адресной информации гостя Учет внесения аванса (депозита) Маркетинговая статистическая информация по брони, включающая: • Источник поступления брони • Использование рекламной информации гостиницы при её выборе • Географическая территория поступления клиента Указание паспортных данных гостя Указание номера и марки транспортного средства гостя для оформления пропуска Указание предпочтительного языка общения с гостем Указание способа, а также адреса для отправки подтверждения на бронь (учитывая пожелания клиента – E-mail, почта, факс и т.п.) Указание VIP - статуса гостя Введение дополнительной информации по гостю (комментарии) Введение сообщений, оставленных для гостя при оформлении брони Указание турагента, приславшего заявку, с поиском данных по картотеке турагентов, либо оформлением новой карточки турагента Указание номера группы, в случае групповой брони Указание организации-плательщика (дебитора) с поиском данных по картотеке авторизованных организаций, с которыми заключены договоры Учет времени оформления брони и ФИО оператора (дата и время принятия заявки) Возможность начисления платежей на счет гостя при оформлении бронирования Возможность оформления раздельного проживания в одном номере нескольких гостей (при поселении на места) Возможность внесения данных дополнительных гостей при их совместном проживании и расчете Ведение множества субсчетов по каждому гостю Оформление перенаправления (трансфера) начислений на группу, других гостей, организацию, либо на другие субсчета гостя Контроль правильности заполнения номера кредитной карты Учет авторизованных сумм для кредитной		
--	--	--	--	--

		карты гостя Ведение детального журнала внесенных изменений в карту гостя Возможность внесения запланированных изменений параметров проживания гостя (тариф, тип номера, номер комнаты) на будущие даты Хранение информации для организации встречи гостя (в аэропорту, на вокзале) и его трансфера Возможность ведения бонусных программ гостиницы и авиакомпаний Использование пакетов услуг Указание причины отмены брони при её отмене Контроль за заполнением обязательных полей (реквизитов) Ведение листа ожиданий Оформление “постоянных” клиентов (напр., при длительном проживании, для аренды офисных помещений, для ведения счетов сотрудников и т.п.).		
2	Групповое бронирование и управление группами	Имитационные занятия Создание карточки бронирования группы Создание блока (квоты) номеров для группы Указание контрольной даты освобождения квоты Указание контрольной отмены квоты Сохранение всех возможностей индивидуального бронирования для членов группы Учет статуса группового бронирования (предварительный, подтвержденный, завершённый) Автоматическое присвоение номера брони Закрепление брони за ответственным лицом гостиницы с правом снятия только начальником ответственного отдела. Указание названия группы Указание компании, ответственной за группу Указание ответственного лица для группы Указание дат прибытия и отбытия группы Ведение учета внесения аванса (депозита) Возможность внесения примечаний по группе Указание маркетинговой статистической информации по брони, включающей: Указание адресата для отправки формы подтверждения Предварительная печать регистрационных карт членов группы	4	1

		Указание VIP - статуса гостей Указание языка общения группы Указание тарифного кода для группы Определение способа разделения оплаты между группой и её членами Указание метода резервирования номеров членами группы (по списку, по списку в день прибытия, индивидуальное резервирование, регистрационными картами по заезду) Возможность гибкого изменения тарифов для группы Отметка и назначение связи с карточкой организации–плательщика по данному бронированию Отметка и назначение связи с карточкой турагентства по данному бронированию Планирование встреч, телефонных звонков и дел в отношении данного бронирования Хранение примечаний по бронированию Ведение реестра и базы данных документов по бронированию Создание структуры автоматического перенаправления начислений Автоматические операции Автоизменение (автоматическое изменение параметров бронирования по членам группы) Автоблокировка номеров (автоматическое определение готовых к заселению номеров комнат и их распределение по членам группы) Авторегистрация (автоматическая регистрация членов группы).		
3	Регистрация и поселение гостей	Поселение по брони и без брони Возможность изменения параметров, указанных при оформлении брони При поселении без брони – ввод полной информации по данному гостю (см. описание функций бронирования) Автоматическое и ручное назначение комнаты Учет пожеланий гостя и особенностей номерного фонда при определении номера комнаты Учет статуса номера (убран/неубран, свободен/занят, исправен/неисправен) при его выборе и заселении Автоматическое создание электронных ключей-карточек Контроль за передачей сообщений,	8	1

		оставленных для данного гостя Учет поселения других гостей в данный номер при раздельном проживании Учет поселения других гостей в данный номер при совместном проживании Указание метода гарантии оплаты (наличные, перечисление, кредитная карта) Ввод/изменение номера кредитной карты, используемой для оплаты проживания Контроль правильности заполнения номера кредитной карты Учет авторизованных сумм для кредитной карты Возможность автоматической авторизации кредитной карты Учет времени поселения гостя Указание требуемых дополнительных услуг и их регулярности Начисление оплаты за дополнительные услуги При выдаче статистических отчетов необходимо, чтобы система имела возможность выдавать полученную оплату постепенно, т. е. на текущую прожитую дату (даже если оплата получена вперед за весь срок проживания). Регистрация паспортов Ведение лицевых счетов (фолио) гостей, организаций, групп и турагентов Возможность начисления платежей и оплаты до поселения гостя		
4	Управление номерным фондом	Имитационные занятия Графическое отображение состояния номерного фонда Учет состояния каждого номера по параметрам (Свободный / занятый / ожидается заселение / ожидается выезд, убран / неубран / проверен /проведена вечерняя подготовка, исправен / неисправен) Учет различия состояния свободный/занятый по данным портье и поэтажной службы Учет типа требуемой уборки (зависит от статуса номера: полная, частичная, уборка по выезду, вечерняя подготовка, не требует уборки) Возможность быстрого изменения статуса номеров.	8	1
5	История гостя/программы частого гостя (программы	Возможность регистрации и учета начислений гостя, не проживающего в гостинице	6	1

	поощрений)	Хранение базы данных по всем гостям (прошлым и настоящим) ФИО гостя, адресная информация Статус гостя (корпоративный, частный, новый и др., VIP – статус) Специальные требования и пожелания гостя Паспортные данные Фотография и образец подписи Регистрационный номер транспортного средства гостя Язык общения гостя Применяемый тариф Используемый метод гарантирования бронирования и используемый метод оплаты Реестр прошлых пребываний гостя в гостинице Данные о полученных доходах от гостя Дополнительная информация по гостю Указание маркетинговой статистической информации, включающей: • Источник поступления гостя • Факт использования рекламной информации гостиницы при её выборе • Географическая территория поступления клиента Отметка и связь с карточкой группы гостя Отметка и связь с карточкой организации-плательщика Отметка и связь с карточкой турагентства гостя		
6	Аналитика заполняемости номеров гостями и корпоративными группами	Имитационные занятия Формирование статистики по выручке гостиницы: о Отчета по выручке с НДС и без НДС (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом). о Отчета по выручке и товарам (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом) о Отчета по выручке по товарам в сравнении с данными аналогичного периода прошлого года (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом) о Отчета по выручке с НДС и без НДС, в сравнении с данными аналогичного периода прошлого года с разбивкой по товарам (с возможностью выбора периодов	4	1

		- ежедневный, месячный, нарастающим итогом) Статистика по заполняемости номеров (с учетом типов), коттеджам (с возможностью иметь информацию отдельно за день, за месяц и нарастающим итогом) Информация по статусу гостя (корпоративный клиент, частный гость, гость длительного проживания - с разбивкой по срокам проживания) Информация по пакетам услуг - сумма и количество (с возможностью выбора периодов - ежедневные, месячные, нарастающим итогом) Количество гостей за период, проживание - гостиница, коттеджи (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом) Уехавшие гости VIP - по категориям (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом) Национальная статистика (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом) Архивирование баз данных на текущую дату для возможности восстановления.		
Всего			34	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено			
Всего			

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 3, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	54	54

Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	10	10
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	10	10
Всего:	74	74

5. Перечень учебно-методического обеспечения
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий
Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.
Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
	Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учеб. для студ. вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова - 3-е изд., стер. - М.: ACADEMiA, 2005. - 239с.	
	Информационные технологии в туристической индустрии [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Есаулова С. П. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 152с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/80359.html	
	Информационные технологии в профессиональной деятельности. Microsoft Office Powerpoint 2007: учеб. пособие / В. П. Молочков - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2012. - 172с.: ил.	
	Информационные технологии [Электронный ресурс]: Учеб. пособие / Г. Н. Исаев - М.: Омега-Л, 2012. - 464с. - Режим доступа: http://xn--90ax2c.xn--p1ai/catalog/000199_000009_005469538/	
	Информационные технологии в социальной сфере [Электронный ресурс]: Учеб. пособие / С. Е. Гасумова - М.: Дашков и К, 2014. - 247с. - Режим доступа: http://xn--90ax2c.xn--p1ai/catalog/000199_000009_02000009021/	
	Информационные технологии управления [Электронный ресурс]: Учебник / А. С. Гринберг; ред. Н.Н. Горбачев, А.С.	

	Бондаренко - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 479с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10518	
	Информационные технологии управления [Электронный ресурс]: Учебное пособие студентов вузов, обучающихся по специальности «Прикладная информатика (по областям)», «Менеджмент организации», «Государственное и муниципальное управление» / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачев, А. С. Бондаренко - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 478с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/71234.html	
	Информационные технологии в экономике и управлении [Электронный ресурс]: учеб. Пособие / Ю. П. Александровская; ред. Н.К. Филиппова, Г.А. Гадельшина, И.С. Владимирова - Казань: Каз. нац. исслед. технол. ун-т, 2014. - 112с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61853.html	
	Информационные технологии в бизнесе. Том 1. Применение системы Decision в микро- и макроэкономике [Электронный ресурс]: Учебное пособие / В. Е. Лихтенштейн, Г. В. Росс - Информационные технологии в бизнесе. Том 1. Применение системы Decision в микро- и макроэкономике. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 487с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/73871.html	
	Информационные технологии в бизнесе. Том 2. Применение системы Decision в решении прикладных экономических задач [Электронный ресурс]: Учебное пособие / В. Е. Лихтенштейн, Г. В. Росс - Информационные технологии в бизнесе. Том 2. Применение системы Decision в решении прикладных экономических задач. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 420с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/73872.html	
	Разработка прикладных решений для	

	информационной системы 1С: Предприятие 8.2 [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Гладких Т. В.; ред. Е.В. Воронова, Л.А. Коробова - Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2016. - 56с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/50639.html	
	Решение задач с использованием пакетов прикладных программ [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Гаряева В. В. - Москва: Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2017. - 90с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/73558.html	
	Организация приема и обслуживания туристов: Учеб. пособие для студ. обучающихся по специальности / Т. Л. Тимохина; Москов. акад. турист. и гостинич.-ресторанного бизнеса при прав. Москвы. - М.: МАТГР, 2004. - 289с.	
	Туроперейтинг: организация деятельности: учеб. для студ. вузов туристского профиля / Е. Н. Ильина - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Финансы и статистика, 2007. - 240с.	
	Информационные технологии управления: учеб. по спец. "Гос. и муницип. упр." / А. Э. Саак, Е.В. Пахомов, В. Н. Тюшняков - 2-е изд. - СПб.: Питер, 2013. - 318с.	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
http://lib.aanet.ru/	Электронные ресурсы ГУАП
https://e.lanbook.com/	ЭБС «Лань»
http://znanium.com/	ЭБС «ZNANIUM»

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1.	Microsoft Windows 3 (договор 1303-03 от 30.12.2019)
2.	Microsoft Office Standard 2007/2010/2013/2016/2019 (договор 110-7 от 28.02.2019)

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1.	Электронно-библиотечная система издательства «Лань»
2.	Справочно-правовая система по законодательству РФ «Гарант»
3.	Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс»

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитории для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).	
2	Учебная аудитории для проведения занятий семинарского типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	
3	Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации	
4	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Зачет	Список вопросов;

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и, по существу, излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу, излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета
1.	Влияние информационных технологий на расширение функциональных

	возможностей объектов социально-культурного сервиса.
2.	Структурный анализ современных систем резервирования.
3.	Основные классификационные признаки современных информационных технологий в туризме и социально-культурной сфере.
4.	Функциональные характеристики глобальных автоматизированных систем бронирования и резервирования, коммуникационных средств, мультимедийных технологий, систем электронных карт и др.
5.	Современный уровень автоматизированного информационного обслуживания в туризме и социально-культурном сервисе.
6.	Перспективные направления и тенденции развития компьютерных информационных технологий в социально-культурной и туристической сфере.
7.	Автоматизированное рабочее место - средство автоматизации работы конечного пользователя.
8.	Функциональные возможности программных продуктов для туристического бизнеса.
9.	Типы информационных систем менеджмента, применяемые в туризме. Оценка преимуществ и недостатков специализированных пакетов прикладных программ для туризма.
10.	Локальные и глобальные компьютерные сети, их назначение, топология и возможности использования в туризме
11.	Автоматизированные информационные системы в управлении гостиничным комплексом. Виды АСУ для гостиничных комплексов.
12.	Внедрение систем автоматизации работы отеля. АСУ гостиниц зарубежных разработчиков. АСУ гостиниц отечественных разработчиков.
13.	Назначение, состав и функциональные возможности автоматизированных информационных систем управления гостиничным комплексом.
14.	Функциональная и структурная организация основных программных продуктов.
15.	Функциональная и структурная организация программного продукта Контур.Отель
16.	Качественное изменение структуры турпакетов и туристического продукта при применении информационных технологий.
17.	Новые возможности распространения и реализации турпродукта, использование Интернет в сфере турбизнеса.
18.	Установление стимулирования сбыта туристского продукта. Выбор инструментов стимулирования сбыта, выявление круга наиболее перспективных участников технологического процесса
19.	Использование системы бронирования турпродукта и гостиничного номера через систему Интернет. Преимущества бронирования турпродукта через систему Интернет.
20.	Развитие Интернет-бронирования в российском туристском бизнесе. Сервисы онлайн-бронирования: trivago.ru, Booking.com и др.
21.	Основные направления использования мультимедийных технологий в туристическом бизнесе и социально-культурном сервисе.
22.	Основные компоненты и функции информационных систем туроперейтинга.
23.	Программный комплекс Туристический офис (фирма Туристические технологии), программа Интурсофт (фирма Интурсофт), автоматизированная информационная система ANT-Group (фирма ANT-Group), программные комплексы Эдельвейс, Барсум, Реконлайн (фирма Recsoft) и др.
24.	Использование автоматизированных информационных систем в управлении туристическими фирмами, гостиничными комплексами и другими объектами социально-культурного сервиса.

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов
	Не предусмотрено

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);

- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Требования к проведению практических занятий

Практическая работа студента должна быть полностью самостоятельна, лишена некорректных заимствований. В учебных дискуссиях все должны демонстрировать уважительное отношение друг к другу, критиковать только содержание высказываний без перехода на личности. В деловых играх каждый участник стремится не отклоняться от заданной роли и достигать поставленного результата в честной борьбе.

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Контроль текущей успеваемости осуществляется преподавателем посредством оценивания основных компонентов учебного процесса: мотивации студента, его

активности при решении практических задач, своевременное прохождение контрольных мероприятий, степень усвоения им теоретических знаний самостоятельно, уровень овладения практическими умениями и навыками во всех видах учебной деятельности, его способность к самостоятельной исследовательской работе.

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины в целом или промежуточная (по окончании семестра) оценка знаний обучающимся по отдельным разделам дисциплины с аттестационной оценкой «зачтено» или «не зачтено».

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой