

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 2020 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

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

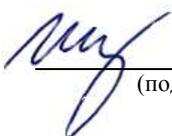
|   |  |
|---|--|
| Код направления подготовки/<br>специальности          | 43.03.02   |
| Наименование направления<br>подготовки/ специальности | Туризм   |
| Наименование<br>направленности                        | Технологии и организация туроператорских и<br>турагентских услуг |
| Форма обучения  | очная  |

Санкт-Петербург– 2020

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

проф., д.ф.н., проф.  
(должность, уч. степень, звание)



15.05.2020

(подпись, дата)

И.Ф. Игнатъева

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«18» мая 2020 г, протокол № 10

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.  
(уч. степень, звание)



18.05.2020

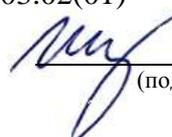
(подпись, дата)

К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 43.03.02(01)

проф., д.ф.н., проф.  
(должность, уч. степень, звание)



18.05.2020

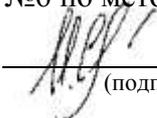
(подпись, дата)

И.Ф. Игнатъева

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц., к.п.н., доц.  
(должность, уч. степень, звание)



18.05.2020

(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<br>ОПК-1.У.1 уметь осуществлять поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную туристскую деятельность<br>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                         |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)</b>   | 3/ 108 | 3/ 108                    |
| <b>Аудиторные занятия, всего час.</b>   | 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)  |        |                           |
| <b>Самостоятельная работа, всего (час)</b>  | 74     | 74                        |
| <b>Вид промежуточной аттестации:</b> 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.<br>Тема 1.1 Информационные процессы в туризме<br>Тема 1.2 Структура и классификация современных информационных технологий в туризме<br>Тема 1.3 Автоматизированные информационные системы в управлении туристским комплексом |              | 17            |          |          | 37        |

|  |   |    |   |   |    |
|--|---|----|---|---|----|
| Раздел 2.<br>Тема 2.1 Автоматизированные информационные системы в управлении гостиничным комплексом<br>Тема 2.2 Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма. Технология бронирования туров и гостиничных мест<br>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   |
|---------------|---|
| <b>1</b>      | <p><b>Тема 1.1 Информационные процессы в туризме</b><br/>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).</p> <p><b>Тема 1.2 Структура и классификация современных информационных технологий в туризме</b><br/>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.</p> <p><b>Тема 1.3 Автоматизированные информационные системы в управлении туристским комплексом</b><br/>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</p> |

|          |  |
|----------|--|
|          | <p>специализированных пакетов прикладных программ для туризма. Локальные и глобальные компьютерные сети, их назначение, топология и возможности использования в туризме.</p>   |
| <p>2</p> | <p><b>Тема 2.1 Автоматизированные информационные системы в управлении гостиничным комплексом</b><br/> 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</p> <p><b>Тема 2.2 Задачи технического и технологического оснащения предприятий и учреждений социально-культурного сервиса и туризма. Технология бронирования туров и гостиничных мест</b><br/> 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.</p> <p><b>Тема 2.3 Применение мультимедийных технологий в туризме</b><br/> 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</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>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.</p> |
|--|---|

#### 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 | <p>Занятия по моделированию реальных условий</p> <p>Оформление брони с указанием сведений по клиенту и условий проживания</p> <p>Возможность предварительной регистрации гостя при оформлении брони в день заезда, до поселения гостя</p> <p>Учет количества взрослых/детей при оформлении брони</p> <p>Подсказка о наличии номеров по каждому типу/категории на необходимый срок проживания с указанием возможного количества проживающих в каждом номере</p> <p>Подсказка о возможности предоставления дополнительных услуг по каждому типу номера (свойственных данному типу номера).</p> <p>Автоматическое проставление суммы выбранного тарифа с возможностью ручной коррекции</p> <p>Учет особенностей каждого номера</p> <p>Проверка наличия карточки постоянного клиента для данного гостя</p> <p>Оформление новых карточек постоянных клиентов</p> <p>Указание телефона, факса и адреса электронной почты гостя</p> <p>Указание лица, производящего заявку</p> <p>Указание названия организации гостя,</p> | 4                   | 1                    |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>оформление карточки компании<br/> Указание адресной информации гостя<br/> Учет внесения аванса (депозита)<br/> Маркетинговая статистическая информация по брони, включающая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Источник поступления брони</li> <li>• Использование рекламной информации гостиницы при её выборе</li> <li>• Географическая территория поступления клиента</li> </ul> <p>Указание паспортных данных гостя<br/> Указание номера и марки транспортного средства гостя для оформления пропуска<br/> Указание предпочтительного языка общения с гостем<br/> Указание способа, а также адреса для отправки подтверждения на бронь (учитывая пожелания клиента – E-mail, почта, факс и т.п.)<br/> Указание VIP - статуса гостя<br/> Введение дополнительной информации по гостю (комментарии)<br/> Введение сообщений, оставленных для гостя при оформлении брони<br/> Указание турагента, приславшего заявку, с поиском данных по картотеке турагентов, либо оформлением новой карточки турагента<br/> Указание номера группы, в случае групповой брони<br/> Указание организации-плательщика (дебитора) с поиском данных по картотеке авторизованных организаций, с которыми заключены договоры<br/> Учет времени оформления брони и ФИО оператора (дата и время принятия заявки)<br/> Возможность начисления платежей на счет гостя при оформлении бронирования<br/> Возможность оформления раздельного проживания в одном номере нескольких гостей (при поселении на места)<br/> Возможность внесения данных дополнительных гостей при их совместном проживании и расчете<br/> Ведение множества субсчетов по каждому гостю<br/> Оформление перенаправления (трансфера) начислений на группу, других гостей, организацию, либо на другие субсчета гостя<br/> Контроль правильности заполнения номера кредитной карты<br/> Учет авторизованных сумм для кредитной</p> |  |  |
|--|--|--|--|--|

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

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

|   |   |  |   |   |
|---|---|--|---|---|
|   |   | <p>оставленных для данного гостя</p> <p>Учет поселения других гостей в данный номер при отдельном проживании</p> <p>Учет поселения других гостей в данный номер при совместном проживании</p> <p>Указание метода гарантии оплаты (наличные, перечисление, кредитная карта)</p> <p>Ввод/изменение номера кредитной карты, используемой для оплаты проживания</p> <p>Контроль правильности заполнения номера кредитной карты</p> <p>Учет авторизованных сумм для кредитной карты</p> <p>Возможность автоматической авторизации кредитной карты</p> <p>Учет времени поселения гостя</p> <p>Указание требуемых дополнительных услуг и их регулярности</p> <p>Начисление оплаты за дополнительные услуги</p> <p>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).</p> <p>Регистрация паспортов</p> <p>Ведение лицевых счетов (фолио) гостей, организаций, групп и турагентов</p> <p>Возможность начисления платежей и оплаты до поселения гостя</p> |   |   |
| 4 | Управление номерным фондом                        | <p>Имитационные занятия</p> <p>Графическое отображение состояния номерного фонда</p> <p>Учет состояния каждого номера по параметрам (Свободный / занятый / ожидается заселение / ожидается выезд, убран / неубран / проверен / проведена вечерняя подготовка, исправен / неисправен)</p> <p>Учет различия состояния свободный/занятый по данным портье и поэтажной службы</p> <p>Учет типа требуемой уборки (зависит от статуса номера: полная, частичная, уборка по выезду, вечерняя подготовка, не требует уборки)</p> <p>Возможность быстрого изменения статуса номеров.</p>  | 8 | 1 |
| 5 | История гостя/программы частого гостя (программы) | Возможность регистрации и учета начислений гостя, не проживающего в гостинице  | 6 | 1 |

|   |   |  |   |   |
|---|---|--|---|---|
|   | поощрений)  | <p>Хранение базы данных по всем гостям (прошлым и настоящим)<br/>         ФИО гостя, адресная информация<br/>         Статус гостя (корпоративный, частный, новый и др., VIP – статус)<br/>         Специальные требования и пожелания гостя<br/>         Паспортные данные<br/>         Фотография и образец подписи<br/>         Регистрационный номер транспортного средства гостя<br/>         Язык общения гостя<br/>         Применяемый тариф<br/>         Используемый метод гарантирования бронирования и используемый метод оплаты<br/>         Реестр прошлых пребываний гостя в гостинице<br/>         Данные о полученных доходах от гостя<br/>         Дополнительная информация по гостю<br/>         Указание маркетинговой статистической информации, включающей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Источник поступления гостя</li> <li>• Факт использования рекламной информации гостиницы при её выборе</li> <li>• Географическая территория поступления клиента</li> </ul> <p>Отметка и связь с карточкой группы гостя<br/>         Отметка и связь с карточкой организации-плательщика<br/>         Отметка и связь с карточкой турагентства гостя</p> |   |   |
| 6 | Аналитика заповняемости номеров гостями и корпоративными группами | <p>Имитационные занятия<br/>         Формирование статистики по выручке гостиницы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>о Отчета по выручке с НДС и без НДС (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом).</li> <li>о Отчета по выручке и товарам (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом)</li> <li>о Отчета по выручке по товарам в сравнении с данными аналогичного периода прошлого года (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом)</li> <li>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</li> </ul>  | 4 | 1 |

|       |   |  |    |
|-------|---|--|----|
|       | <p>- ежедневный, месячный, нарастающим итогом)</p> <p>Статистика по заполняемости номеров (с учетом типов), коттеджам (с возможностью иметь информацию отдельно за день, за месяц и нарастающим итогом)</p> <p>Информация по статусу гостя (корпоративный клиент, частный гость, гость длительного проживания - с разбивкой по срокам проживания)</p> <p>Информация по пакетам услуг - сумма и количество (с возможностью выбора периодов - ежедневные, месячные, нарастающим итогом)</p> <p>Количество гостей за период, проживание - гостиница, коттеджи (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом)</p> <p>Уехавшие гости VIP - по категориям (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом)</p> <p>Национальная статистика (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом)</p> <p>Архивирование баз данных на текущую дату для возможности восстановления.</p> |  |    |
| 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 | 54         | 54             |

|   |    |    |
|---|----|----|
| дисциплины (ТО)                                   |    |    |
| 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/<br>URL адрес | Библиографическая ссылка  | Количество экземпляров в библиотеке<br>(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.: АСАДЕМiА, 2005. - 239с.   |  |
|                    | Информационные технологии в туристической индустрии [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Есаулова С. П. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 152с. - Режим доступа:<br><a href="http://www.iprbookshop.ru/80359.html">http://www.iprbookshop.ru/80359.html</a>                                 |  |
|                    | 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: <a href="http://xn--90ax2c.xn--p1ai/catalog/000199_000009_005469538/">http://xn--90ax2c.xn--p1ai/catalog/000199_000009_005469538/</a>                                 |  |
|                    | Информационные технологии в социальной сфере [Электронный ресурс]: Учеб. пособие / С. Е. Гасумова - М.: Дашков и К, 2014. - 247с. - Режим доступа:<br><a href="http://xn--90ax2c.xn--p1ai/catalog/000199_000009_02000009021/">http://xn--90ax2c.xn--p1ai/catalog/000199_000009_02000009021/</a> |  |
|                    | Информационные технологии управления [Электронный ресурс]: Учебник / А. С.  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>Гринберг; ред. Н.Н. Горбачев, А.С. Бондаренко - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 479с. - Режим доступа:<br/> <a href="http://www.iprbookshop.ru/10518">http://www.iprbookshop.ru/10518</a></p>   |  |
|  | <p>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:<br/> <a href="http://www.iprbookshop.ru/71234.html">http://www.iprbookshop.ru/71234.html</a></p>                          |  |
|  | <p>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:<br/> <a href="http://www.iprbookshop.ru/61853.html">http://www.iprbookshop.ru/61853.html</a></p>  |  |
|  | <p>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:<br/> <a href="http://www.iprbookshop.ru/73871.html">http://www.iprbookshop.ru/73871.html</a></p>                               |  |
|  | <p>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:<br/> <a href="http://www.iprbookshop.ru/73872.html">http://www.iprbookshop.ru/73872.html</a></p> |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | Разработка прикладных решений для информационной системы 1С:<br>Предприятие 8.2 [Электронный ресурс]:<br>Учебное пособие / Гладких Т. В.; ред. Е.В. Воронова, Л.А. Коробова - Воронеж:<br>Воронежский государственный университет инженерных технологий,<br>2016. - 56с. - Режим доступа:<br><a href="http://www.iprbookshop.ru/50639.html">http://www.iprbookshop.ru/50639.html</a> |  |
|  | 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:<br><a href="http://www.iprbookshop.ru/73558.html">http://www.iprbookshop.ru/73558.html</a>  |  |
|  | 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             |
|---|--------------------------|
| <a href="http://lib.aanet.ru/">http://lib.aanet.ru/</a>     | Электронные ресурсы ГУАП |
| <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a> | ЭБС «Лань»               |
| <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>       | 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 (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     | ЭБС ZNANIUM  |
| 2     | Электронно-библиотечная система издательства «Лань»        |
| 3     | Справочно-правовая система по законодательству РФ «Гарант» |
| 4     | Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» |

#### 9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

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»<br>«зачтено»                | <ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал;</li> <li>– уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>– опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления;</li> <li>– умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– свободно владеет системой специализированных понятий.</li> </ul> |
| «хорошо»<br>«зачтено»                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и, по существу, излагает его, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>– не допускает существенных неточностей;</li> <li>– увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;</li> <li>– аргументирует научные положения;</li> <li>– делает выводы и обобщения;</li> <li>– владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>  |
| «удовлетворительно»<br>«зачтено»      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу, излагает его, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>– допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>– испытывает затруднения в практическом применении знаний направления;</li> <li>– слабо аргументирует научные положения;</li> <li>– затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>– частично владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>                |
| «неудовлетворительно»<br>«не зачтено» | <ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся не усвоил значительной части программного материала;</li> <li>– допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;</li> <li>– испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>– не может аргументировать научные положения;</li> <li>– не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>   |

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.<br>Подпись внесшего изменения | Содержание изменений и дополнений | Дата и № протокола заседания кафедры | Подпись зав. кафедрой |
|---|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
|   |                                   |                                      |                       |
|   |                                   |                                      |                       |
|   |                                   |                                      |                       |
|   |                                   |                                      |                       |
|   |                                   |                                      |                       |