

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

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

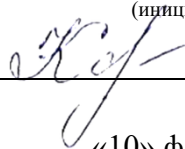
Руководитель образовательной программы

доц., к. филос. н.

(должность, уч. степень, звание)

А.А. Карцева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«10» февраля 2026 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/ специализации	Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг
Форма обучения	очно-заочная
Год приема	2026

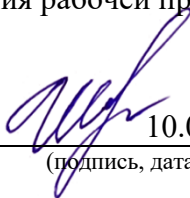
Санкт-Петербург– 2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

С. В. Шепелева

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2026 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.

(уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

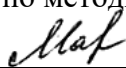
К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

ст. преподаватель

(должность, уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

М.Б. Капелюш

(инициалы, фамилия)

Аннотация

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

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

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

ОПК-8 «Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теоретическими и практическими аспектами применения программного обеспечения и автоматизации в туристской индустрии: современные информационные технологии в туризме, программные продукты для туроператоров и турагентов (CRM-системы, системы бронирования, глобальные дистрибутивные системы), автоматизация процессов формирования и продвижения туристского продукта, работа с базами данных, цифровой маркетинг в туризме, технологии искусственного интеллекта и больших данных, информационная безопасность и защита персональных данных в туристской деятельности.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: практические занятия, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачета (7 семестр).

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

Целью изучения дисциплины «Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий туризма» является формирование у обучающихся системы знаний и практических навыков в области применения современных информационных технологий, программных продуктов и средств автоматизации для эффективного управления туристской деятельностью. Дисциплина направлена на решение следующих задач:

- освоение теоретических основ информационных технологий и их роли в туристской индустрии;
- изучение современного программного обеспечения, используемого в деятельности туроператоров и турагентов (CRM-системы, системы бронирования, GDS);
- формирование навыков автоматизации процессов формирования, продвижения и реализации туристского продукта;
- развитие умений работать с базами данных, осуществлять поиск, анализ и обработку информации;
- изучение принципов цифрового маркетинга и использования социальных медиа в туризме;
- освоение основ информационной безопасности и защиты персональных данных;
- формирование способности применять технологические новации и интеллектуальные технологии в профессиональной деятельности.

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
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ОПК-1.3.1 знать современное программно-информационное обеспечение 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 навыком использования основных, соответствующих поставленным задачам, программных продуктов в сфере туризма
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их	ОПК-8.3.1 знать принципы работы современных информационных технологий, способы получения, накопления, хранения, преобразования, передачи, защиты и использования информации; методы и технологии искусственного интеллекта,

	для решения задач профессиональной деятельности	оригинальные программные продукты, в том числе с использованием современных интеллектуальных технологий в своей профессиональной деятельности ОПК-8.У.1 уметь применять различные компьютерные и цифровые технологии, оригинальные программные продукты, в том числе с использованием современных интеллектуальных технологий для решения профессиональных задач при оказании туристских услуг ОПК-8.В.1 владеть компьютерными и цифровыми технологиями, методами применения оригинальных программных продуктов, в том числе с использованием современных интеллектуальных технологий для принятия решений в своей профессиональной деятельности
--	---	--

2. Место дисциплины в структуре ОП

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

- Информатика;
- Информационные технологии;
- Основы информационной безопасности;
- Технология формирования турпродукта;
- Организация туристской деятельности;
- Маркетинг в профессиональной деятельности;

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

- Инновации в туризме;
- Интернет-маркетинг;
- Производственная проектно-технологическая практика;
- Производственная преддипломная практика;
- Государственная итоговая аттестация.

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
		№7
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	3/ 108	3/ 108
Из них часов практической подготовки		

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,

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/КР (час)	СР (час)
Семестр 7					
Раздел 1. Информационные технологии в туризме	—	8	—	—	16
Тема 1.1. Роль информационных технологий в туристской индустрии. Тенденции цифровизации.	—	4	—	—	8
Тема 1.2. Классификация программного обеспечения для предприятий туризма.	—	4	—	—	8
Раздел 2. Программные продукты для туроператоров и турагентов	—	10	—	—	20
Тема 2.1. CRM-системы в туризме: функционал, примеры (Salesforce, AmoCRM, 1С:Туризм).	—	4	—	—	8
Тема 2.2. Системы бронирования и глобальные дистрибутивные системы (GDS): Amadeus, Sabre, Galileo.	—	4	—	—	8
Тема 2.3. Онлайн-платформы для туроператоров и турагентов: TravelLine, Травелата, Ostrovok.	—	2	—	—	4
Раздел 3. Автоматизация процессов туристской деятельности	—	6	—	—	14
Тема 3.1. Автоматизация формирования и продвижения туристского продукта.	—	3	—	—	8
Тема 3.2. Автоматизация документооборота и взаимодействия с клиентами.	—	3	—	—	6
Раздел 4. Базы данных и цифровой маркетинг в туризме	—	6	—	—	14
Тема 4.1. Базы данных в туризме: структура, управление, использование (SQL, NoSQL).	—	3	—	—	8
Тема 4.2. Цифровой маркетинг в туризме: SEO, SMM, контент-маркетинг, таргетинг.	—	3	—	—	6
Раздел 5. Интеллектуальные технологии и информационная безопасность	—	4	—	—	10

Тема 5.1. Искусственный интеллект и большие данные (Big Data) в туризме.	—	2	—	—	6
Тема 5.2. Информационная безопасность в туризме: защита персональных данных, кибербезопасность.	—	2	—	—	4
Итого в семестре:	—	34	—	—	74
Итого	0	34	0	0	74

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

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
	Учебным планом не предусмотрено

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)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 7					
1	Обзор и сравнительный анализ программного обеспечения для туризма (CRM, GDS, онлайн-платформы).	Практическое занятие (аналитическое)	4	—	1
2	Работа с CRM-системой (на примере AmoCRM или Битрикс24): создание клиентской базы, управление сделками.	Практическое занятие (работа в системе)	4	—	2
3	Работа с системой бронирования (симуляция Amadeus или Sabre): поиск, бронирование.	Практическое занятие (симуляция)	4	—	2
4	Знакомство с онлайн-платформами для туризма: TravelLine,	Практическое занятие (обзор)	2	—	2

	Травелата.				
5	Автоматизация документооборота: создание шаблонов договоров, ваучеров.	Практическое занятие (создание документов)	4	—	3
6	Работа с базами данных: SQL-запросы для поиска и фильтрации данных.	Практическое занятие (работа с SQL)	4	—	4
7	Разработка стратегии цифрового маркетинга для туристского продукта (SMM, контент, реклама).	Групповая работа (проектная)	4	—	4
8	Анализ использования ИИ в туризме: обзор чат-ботов, рекомендательных систем.	Семинар-дискуссия	4	—	5
9	Разбор кейсов по информационной безопасности в туризме (утечки данных, защита).	Кейс-стади	4	—	5
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)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Выполнение курсового проекта/ 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 7, час
1	2	3
Изучение теоретического материала	30	30

дисциплины (ТО)		
Курсовое проектирование (КП, КР)	—	—
Расчетно-графические задания (РГЗ)	—	—
Выполнение реферата (Р)	12	12
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	12	12
Домашнее задание (ДЗ)	10	10
Контрольные работы заочников (КРЗ)	—	—
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. разделов 6-11.

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)
URL: https://znanium.com/ Режим доступа: по подписке	Морозов, М. А. Информационные технологии в туризме : учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – М. : ИНФРА-М, 2023. – 320 с.	
URL: https://urait.ru/bcode/568340 Режим доступа: по подписке	Карпов, А. С. Программное обеспечение в туризме : учебное пособие / А. С. Карпов. – Москва : Юрайт, 2026. – 280 с.	
URL: https://znanium.com/ Режим доступа: по подписке	Соколова, Т. А. Информационные системы в туризме : учебник / Т. А. Соколова. – М. : КНОРУС, 2022. – 340 с.	

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
https://pro.guap.ru/	Элементы электронного курса по дисциплине размещены <u>внутри</u> ЭИОС ГУАП «Интегрированная среда обучения»

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	Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная среда обучения» (https://pro.guap.ru/ разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке https://guap.ru/it/system/iso
2	Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» (https://guap.ru/), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)
3	Microsoft Office 2019 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)
4	LibreOffice 5 (Лицензия LGPLv3)
5	MozillaFirefox(лицензии GPL/LGPL/MPL)
6	VLC mediaplayer (Лицензия: GNU LesserGeneralPublicLicense v2.1+)

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
Электронные библиотечные ресурсы и системы	
1	Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий (https://lib.guap.ru.), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП
2	Научная электронная библиотека «eLIBRARY» (https://elibrary.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
3	ЭБС «Лань» (https://e.lanbook.com/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
4	ЭБС Znanium (https://znanium.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
5	Образовательная платформа «Юрайт» (https://urait.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
6	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (https://cyberleninka.ru/), свободный доступ
Информационные и справочно-правовые системы	
1	"Консультант Плюс" (www.consultant.ru) сетевая версия для образовательных организаций, доступ по IP -адресам ГУАП

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 аудитория для занятий лекционного типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации - Мультимедийная лекционная аудитория: Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; набор демонстрационного оборудования. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
2	Учебная аудитория для занятий семинарского типа (в том числе практических занятий), для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для воспитательной работы. Укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
3	Библиотека, Интернет-класс ГУАП (для самостоятельной работы). Помещения укомплектованы специализированной мебелью, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет». Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	

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; Тесты.

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	

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	Обучающийся: – глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий**.
«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. – правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий**.
«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. – правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий**.
«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. – правильно выполнил менее 51% тестовых заданий**.

Примечание: ** по решению кафедры процент правильно выполненных тестовых заданий может быть изменен.

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	Код индикатора
	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	Код индикатора
1	Роль информационных технологий в туристской индустрии. Тенденции цифровизации.	ОПК-1.3.1, ОПК-8.3.1

2	Классификация программного обеспечения для предприятий туризма.	ОПК-1.3.1
3	CRM-системы в туризме: назначение, функционал, примеры.	ОПК-1.3.1, ОПК-1.У.1
4	Глобальные дистрибутивные системы (GDS): Amadeus, Sabre, Galileo.	ОПК-1.3.1
5	Онлайн-платформы для туроператоров и турагентов: TravelLine, Травелата, Ostrovok.	ОПК-1.3.1, ОПК-1.В.1
6	Автоматизация формирования и продвижения туристского продукта.	ОПК-1.У.1, ОПК-8.У.1
7	Автоматизация документооборота и взаимодействия с клиентами.	ОПК-1.У.1
8	Базы данных в туризме: структура, типы, использование.	ОПК-1.3.1, ОПК-8.3.1
9	Цифровой маркетинг в туризме: SEO, SMM, контент-маркетинг, таргетинг.	ОПК-1.У.1, ОПК-8.У.1
10	Искусственный интеллект в туризме: чат-боты, рекомендательные системы, персонализация.	ОПК-8.3.1, ОПК-8.У.1
11	Большие данные (Big Data) в туризме: сбор, хранение, анализ.	ОПК-8.3.1
12	Информационная безопасность в туризме: угрозы, защита персональных данных.	ОПК-8.3.1, ОПК-8.В.1
13	Принципы работы современных информационных технологий. Способы получения, накопления, хранения, преобразования, передачи информации.	ОПК-8.3.1
14	Выбор и внедрение программных продуктов в туристскую деятельность. Критерии оценки.	ОПК-1.У.1, ОПК-1.В.1
15	Использование оригинальных программных продуктов, в том числе с использованием современных интеллектуальных технологий.	ОПК-8.У.1, ОПК-8.В.1
16	Применение облачных технологий в туризме.	ОПК-8.3.1
17	Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM): интеграция с другими системами.	ОПК-1.У.1
18	Автоматизация управления отелем: PMS-системы.	ОПК-1.3.1, ОПК-1.В.1
19	Электронные платежные системы в туризме: безопасность, типы.	ОПК-8.3.1, ОПК-8.В.1
20	Цифровая трансформация туристской отрасли: вызовы и перспективы.	ОПК-1.3.1, ОПК-8.3.1
21	Методы и технологии искусственного интеллекта в профессиональной деятельности специалиста туризма.	ОПК-8.У.1
22	Поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций в туристскую деятельность (практический алгоритм).	ОПК-1.У.1
23	Программное обеспечение для работы с туристскими маршрутами и экскурсионными продуктами.	ОПК-1.В.1
24	Мобильные приложения в туризме: функции, примеры, перспективы.	ОПК-8.У.1

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

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

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ 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	Код индикатора										
1	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какая система предназначена для бронирования авиабилетов, отелей и других услуг через глобальные дистрибутивные каналы и используется крупнейшими туроператорами? a) CRM-система b) GDS (глобальная дистрибутивная система) c) ERP-система d) CMS (система управления контентом) 2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие из перечисленных программных продуктов относятся к CRM-системам? a) AmoCRM b) Битрикс24 c) Microsoft Excel d) Salesforce 3. Прочитайте текст и соотнесите типы программного обеспечения с их назначением. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам ABC. <table><tr><th>Тип ПО</th><th>Назначение</th></tr><tr><td>A) CRM</td><td>1) Управление ресурсами предприятия</td></tr><tr><td>B) GDS</td><td>2) Бронирование туристских услуг через глобальные системы</td></tr><tr><td>C) PMS</td><td>3) Управление отношениями с клиентами</td></tr><tr><td>D) ERP</td><td>4) Управление отелем (система автоматизации)</td></tr></table> 4. Прочитайте текст и установите последовательность этапов выбора и внедрения программного продукта в туристском предприятии. Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) Оценка потребностей и постановка задач 2) Анализ рынка и выбор ПО 3) Тестирование и пилотная эксплуатация 4) Внедрение и обучение персонала 5) Оценка эффективности и корректировка 5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Какие критерии следует учитывать при выборе CRM-системы для турагентства среднего размера? Обоснуйте свой ответ.	Тип ПО	Назначение	A) CRM	1) Управление ресурсами предприятия	B) GDS	2) Бронирование туристских услуг через глобальные системы	C) PMS	3) Управление отношениями с клиентами	D) ERP	4) Управление отелем (система автоматизации)	ОПК-1.3.1 ОПК-1.У.1 ОПК-1.В.1
Тип ПО	Назначение											
A) CRM	1) Управление ресурсами предприятия											
B) GDS	2) Бронирование туристских услуг через глобальные системы											
C) PMS	3) Управление отношениями с клиентами											
D) ERP	4) Управление отелем (система автоматизации)											

2	1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа. Какой процесс автоматизации позволяет туроператору формировать турпродукт, рассчитывать его стоимость и выводить на рынок с минимальными трудозатратами? a) Автоматизация документооборота b) Автоматизация формирования и продвижения туристского продукта c) Автоматизация бухгалтерского учета d) Автоматизация кадрового учета 2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов. Какие элементы автоматизации помогают улучшить взаимодействие с клиентами в туризме? a) Чат-боты на сайте b) Системы электронного документооборота c) Офисные программы (Word, Excel) d) Online-консультанты 3. Прочитайте текст и соотнесите процессы автоматизации с их содержанием. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце. Запишите ответ как последовательность цифр, соответствующих буквам АВС. <table><tr><th>Процесс</th><th>Содержание</th></tr><tr><td>А) Автоматизация маркетинга</td><td>1) Электронные договоры и ваучеры</td></tr><tr><td>В) Автоматизация продаж</td><td>2) Управление рекламными кампаниями и рассылками</td></tr><tr><td>С) Автоматизация документооборота</td><td>3) Онлайн-бронирование и интеграция с платформами</td></tr></table> 4. Прочитайте текст и установите последовательность шагов при создании электронного ваучера в системе автоматизации турагента. Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) Выбор тура и клиента из базы 2) Проверка наличия мест и подтверждение бронирования 3) Генерация документа по шаблону 4) Отправка ваучера клиенту на электронную почту 5. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Опишите, как автоматизация помогает сократить время обработки заявки туриста от первого обращения до выдачи ваучера. Какие этапы автоматизируются?	Процесс	Содержание	А) Автоматизация маркетинга	1) Электронные договоры и ваучеры	В) Автоматизация продаж	2) Управление рекламными кампаниями и рассылками	С) Автоматизация документооборота	3) Онлайн-бронирование и интеграция с платформами	ОПК-8.3.1 ОПК-8.У.1 ОПК-8.В.1
Процесс	Содержание									
А) Автоматизация маркетинга	1) Электронные договоры и ваучеры									
В) Автоматизация продаж	2) Управление рекламными кампаниями и рассылками									
С) Автоматизация документооборота	3) Онлайн-бронирование и интеграция с платформами									

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

Учебным планом не предусмотрено.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Учебным планом не предусмотрено.

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 обучающимися 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.

Практические занятия по дисциплине проводятся в компьютерных классах и включают работу с реальными (или симуляционными) программными системами, анализ кейсов и выполнение проектных заданий. Их цель – сформировать практические навыки работы с программным обеспечением, системами бронирования, базами данных и инструментами цифрового маркетинга.

Рекомендации студентам:

- Заблаговременно ознакомьтесь с планом практического занятия и убедитесь, что у вас есть доступ к необходимым программным системам (через ЭИОС, демо-версии).
- Для работы с CRM-системами заранее изучите интерфейс и базовые функции (создание клиентской базы, сделки, отчеты).
- При работе с GDS (симуляция) внимательно следуйте инструкциям преподавателя, запоминайте последовательность действий для поиска и бронирования.
- При выполнении заданий по базам данных практикуйтесь в написании SQL-запросов.
- В ходе групповых работ по цифровому маркетингу активно предлагайте идеи, аргументируйте выбор каналов и инструментов.
- Результаты практических работ оформляйте в виде отчетов, скриншотов или презентаций.

Требования к проведению практических занятий:

- Занятия проводятся в компьютерных классах с доступом к интернету и установленным необходимым ПО.
- Для работы с GDS может использоваться симулятор или демо-доступ.
- Отчёты по практическим работам сдаются преподавателю в электронном виде.

11.4. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ

Учебным планом не предусмотрено.

11.5. Методические указания для обучающихся по выполнению курсового проекта/курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено.

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

В процессе выполнения самостоятельной работы у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет ему развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Самостоятельная работа включает изучение теоретического материала, подготовку реферата, выполнение домашних заданий и подготовку к зачету. Общий объём – 74 часа.

Виды самостоятельной работы и их организация:

– Изучение теоретического материала (30 час) – работа с учебниками, конспектами лекций, дополнительной литературой, просмотр видео-лекций. Рекомендуется вести глоссарий и схемы по каждому разделу.

– Выполнение реферата (12 час) – темы согласуются с преподавателем (например, «Обзор CRM-систем для туризма», «Искусственный интеллект в туризме», «Информационная безопасность в туристской деятельности»). Реферат должен содержать: введение (актуальность, цель, задачи), основную часть (2–3 главы), заключение (выводы, практические рекомендации), список литературы (не менее 10 источников). Объём – 10–15 страниц, шрифт Times New Roman 14, интервал 1,5.

– Подготовка к текущему контролю (12 час) – повторение терминов, прохождение тестов для самопроверки в ЭИОС, подготовка ответов на вопросы для опросов.

– Выполнение домашнего задания (10 час) – например, сравнительный анализ двух программных продуктов для туризма, разработка стратегии цифрового маркетинга, создание простейшей базы данных. Оформление: 3–5 страниц печатного текста, с указанием использованных источников.

– Подготовка к зачету (10 час) – повторение всех тем, проработка вопросов к зачету, составление кратких ответов (тезисов) на каждый вопрос.

Рекомендации:

- Планируйте время равномерно в течение семестра.

- Используйте для поиска материалов не только учебную литературу, но и официальные сайты программных продуктов, аналитические отчёты, профессиональные журналы.

- В реферате и проектных работах обязательно приводите конкретные примеры и ссылки на источники.

11.7. 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.

Текущий контроль осуществляется на протяжении семестра и включает:

- Устные опросы на практических занятиях – оценка знаний и понимания материала.

- Проверка реферата – оценивается глубина проработки темы, самостоятельность, корректность оформления.

- Выполнение домашних заданий – проверка умения анализировать и синтезировать информацию, работать с ПО.

- Тестирование – проводится по завершении разделов (в электронной форме) для выявления уровня усвоения теории.

- Оценка выполнения практических заданий – проверка навыков работы с программными продуктами.

Рекомендации студентам:

- Регулярно посещайте занятия и активно участвуйте в выполнении практических работ – это поможет набрать бонусные баллы и лучше запомнить материал.

- Сдавайте реферат и домашние задания в установленные сроки; задержка снижает оценку.

- При подготовке к тестированию повторяйте ключевые понятия и названия программных продуктов.

- Результаты текущего контроля учитываются при допуске к зачету; студенты, имеющие задолженности, могут быть не допущены.

11.8. 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».

Зачет по дисциплине проводится в устной или письменной форме (по решению преподавателя). Билет включает два теоретических вопроса и одно практическое задание (например, описание работы с CRM-системой, анализ рынка ПО, решение задачи по SQL). Оценивание – «зачтено» / «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые прошли текущий контроль успеваемости, выполнили и защитили все практические работы.

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».

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