

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»  
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

« 29 » июня 2021 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.О.38**

Информационно-коммуникативные технологии в туризме

Учебный план: ФГОС3+\_2021-2022\_43.03.02\_ИБК\_ОО\_ Тех и орг гостиничных услуг №1-1-13.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:  
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
7	УП	17	34	56,75	0,25	3	Зачет
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	
Итого	УП	17	34	56,75	0,25	3	
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	

Санкт-Петербург  
2021

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат географических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Воронцова Анна  
Владиславовна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

---

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося в области информационно-коммуникативных технологий в туризме

**1.2 Задачи дисциплины:**

- раскрыть понятие "информационно-коммуникативные технологии", рассмотреть их виды, применяемые в туризме;

- рассмотреть основные направления использования системы Интернет в сфере туристского бизнеса;

- раскрыть понятие электронной дистрибуции и электронной коммерции в туристском бизнесе, их способы и формы организации.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Производственная практика (технологическая практика)

Производственная практика (организационно-управленческая практика)

Информационные технологии

Технологии продаж в туристской индустрии

Основы организации и технологии обслуживания в индустрии гостеприимства

Организация производственных процессов на предприятиях индустрии гостеприимства

Маркетинг в туризме

Деловые коммуникации в профессиональной сфере

Документационное обеспечение туристского бизнеса

Продвижение услуг в индустрии гостеприимства

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере</b>
---

<b>Знать:</b> – содержание основных информационно-коммуникационных новаций в туристской сфере
---

<b>Уметь:</b> - проектировать туристский продукт с использованием инновационных и информационно-коммуникационных технологий
---

<b>Владеть:</b> – навыками применения современных информационно-коммуникационных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг
--

### 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Информационно-коммуникативные технологии как неотъемлемая составляющая индустрии туризма	7					Э
Тема 1. Понятие об информационных технологиях, история их развития, классификация  Практическое занятие: Роль информационных технологий в современном мире.		2	2	3,75	ИЛ	
Тема 2. Характеристика систем информационно-коммуникативных технологий в туристской индустрии. Роль мультимедийных технологий в развитии туризма. Электронные платежные системы: история развития, проникновения на российский рынок, классификация. Практические занятия: Анализ современных мультимедийных технологий в туризме, преимущества их использования. Мобильное приложение как средство коммуникации современного туриста. Инновационные информационные технологии туристского бизнеса: различия по регионам мира.		3	6	10	ИЛ	
Раздел 2. Интернет как техническая система, сеть документов и среда передачи информации						
Тема 3. История становления и развития сети Интернет. Динамика развития и новые тренды сети Интернет. Интернет как неотъемлемая часть развития российского и мирового туризма.  Практические занятия: Преимущества использования мобильного Интернета для туристского предприятия. Способы коммуникации с клиентом по средствам сети Интернет.		2	4	6	ИЛ	Д,ДЗ,Т

<p>Тема 4. Веб-сайты: виды, категории, дизайн, разработка. Веб-сайты индустрии туризма и гостеприимства. Характеристика и обзор туристских веб-сайтов: сайты общего назначения, специализированные порталы и сайты, порталы для профессионалов туристского бизнеса, сайты предприятий туристской индустрии. Характеристика и обзор сайтов индустрии гостеприимства.</p> <p>Практическое занятие: Динамика развития веб-сайтов в мире. Анализ сайтов туристских предприятий и предприятий индустрии гостеприимства. Порталы индустрии туризма и гостеприимства.</p>		4	6	10		
<p>Тема 5. Геоинформационные порталы туристской индустрии. Понятие "геоинформационный портал", его свойства и функции, способы создания и распространения. Роль геоинформационных порталов в развитии туризма.</p> <p>Практические занятия: Анализ геоинформационных порталов индустрии туризма федерального, регионального и локального уровня.</p>		2	2	4	ИЛ	
<p>Раздел 3. Виды и технологии организации информационно-коммуникативной деятельности туристских предприятий и их контрагентов</p>						
<p>Тема 6. Понятия «электронная дистрибуция» и «электронная коммерция» туристских услуг.</p> <p>Практическое занятие: Преимущества и недостатки использования электронной коммерции туристских услуг.</p>		2	2	5	ГД	
<p>Тема 7. Прямые каналы электронной коммерции и дистрибуции туристских услуг. Социальные сети: понятие и сущность, история развития, виды.</p> <p>Практические занятия: Организация продаж через call-центр гостиничного предприятия. Специфика дистрибуции туристских услуг через Instagram, Facebook, ВКонтакте.</p>		1	6	8		3,Пр
<p>Тема 8. Непрямые каналы электронной коммерции и дистрибуции туристских услуг.</p> <p>Практические занятия: Виртуальные сообщества как способ привлечения клиентов и повышения прибыли туристского предприятия. Преимущества и недостатки сайтов «on-line» бронирования авиабилетов и средств размещения.</p>		1	6	10	ИЛ	
<p>Итого в семестре (на курсе для ЗАО)</p>		17	34	56,75		
<p>Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)</p>		0,25				
<p><b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b></p>		51,25		56,75		

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ОПК-1	- описывает историю развития информационных технологий, анализирует мировой опыт применения информационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства;	Вопросы для устного собеседования
	- характеризует виды информационно-коммуникативных технологий индустрии туризма и гостеприимства;	
	- развернуто излагает содержание основных информационно-коммуникативных новаций в туризме;	Тестирование
	- характеризует инструменты эффективного продвижения гостиничных услуг в глобальной сети Интернет.	
	- отбирает, обрабатывает и анализирует справочные материалы по гостиницам с использованием информационных технологий;	Практико-ориентированные задания
	- разрабатывает алгоритм использования компьютерных технологий и ресурсов сети Интернет для поиска и анализа информации по гостиничному продукту;	
	- применяет информационно-коммуникационные технологии для поиска и формирования туристского продукта.	

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	<p>Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу.</p> <p>Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.</p> <p>Обучающийся успешно прошел текущий контроль, выполнил все практические задания.</p>	
Не зачтено	<p>Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов.</p> <p>Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины.</p> <p>Многочисленные грубые ошибки. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки).</p> <p>Обучающийся не прошел какой-либо из элементов текущего контроля, не выполнил больше 50% практических</p>	

	заданий, допустил серьезные ошибки при устном ответе.	
--	---	--

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 7	
1	Понятие об информационных технологиях, история их развития, классификация современных информационных технологий
2	Влияние информационных технологий на развитие сферы туризма (на конкретных примерах)
3	Характеристика систем информационно-коммуникативных технологий в туристской индустрии.
4	Электронные платежные системы: история развития, проникновения на российский рынок, классификация, правила пользования
5	Преимущества и недостатки использования электронных платежных систем в туризме
6	Мультимедийные технологии: история развития, виды, особенности применения в туризме.
7	Применение мультимедийных технологий в индустрии туризма и гостеприимства (на конкретных примерах)
8	Преимущества использования IP-телефонии в туристском бизнесе
9	Рынок мобильных приложений для туристов
10	Инновационные информационные технологии туристского бизнеса: различия по регионам мира.
11	История становления и развития сети Интернет в мире и России
12	Интернет как средство коммуникации с туристом
13	Веб-сайты: виды, категории, дизайн, разработка.
14	Туристские веб-сайты: классификация, развитие, проблемы, тенденции к улучшению
15	Характеристика, классификация и обзор сайтов индустрии гостеприимства
16	Порталы индустрии туризма и гостеприимства: особенности, специфика (на конкретных примерах)
17	Понятие электронной дистрибуции в туризме, ее цели и преимущества
18	Понятие электронной коммерции, модели электронного бизнеса: виды и краткая характеристика, факторы ценности
19	Преимущества интернет-маркетинга в сфере предоставления туроператорских и турагентских услуг (на примере конкретных сайтов)
20	Преимущества интернет-маркетинга в сфере предоставления гостинично-ресторанных услуг (на конкретных примерах)
21	Роль электронной дистрибуции в туризме (на примере крупного туроператора/гостиничной цепи)
22	Дистрибуция туристских услуг через социальные сети
23	Преимущества и недостатки сайтов «он-лайн» бронирования авиабилетов
24	Преимущества и недостатки сайтов «он-лайн» бронирования средств размещения
25	Виртуальные сообщества как способ привлечения клиентов и повышения прибыли предприятия
26	Способы совершенствования коммуникативной деятельности с клиентом на туристском предприятии по средствам информационных технологий

### 5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Напишите определения следующих терминов:

- информационные технологии
- электронный магазин

2. Совокупность программ и документации на них, реализующие основные функции информационной системы:

- техническое обеспечение
- правовое обеспечение
- программное обеспечение
- информационное обеспечение

3. Установите этапы развития ИТ в правильной последовательности:

- А) этап компьютерной технологии сбора и обработки информации
- Б) этап ручной технологии сбора и обработки информации
- В) этап электронной технологии сбора и обработки информации
- Г) этап механической технологии сбора и обработки информации

4. Установите эры развития ИТ в правильной последовательности:

- А) эра информационных систем управления

- Б) эра создания данных
- В) эра сетей
- Г) эра систем стратегической информации

5. Статус бронирования «on request» означает:

- бронирование подтверждено
- бронирование отклонено
- места проданы, но заявка может быть обработана и включена в лист ожидания
- бронирование возможно, но необходимо ждать ответа от поставщика услуги
- бронирование аннулировано

6. Модель электронного бизнеса по типу продажи услуг отдельным потребителям:

- B2B
- C2B
- B2C
- C2C

7. Преимущества Интернет-маркетинга:

- ограниченная по времени доступность информации
- увеличение расходов на дистрибуцию услуг
- снижение расходов на дистрибуцию услуг
- стандартизация продуктов, услуг
- увеличение текущих издержек предприятия
- быстрая обратная связь

8. Найдите соответствие между понятиями и их сферами применения в контексте ИТ:

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. создание информации      | А) загрузка информации с веб-сайтов     |
| 2. хранение информации      | Б) использование баннеров на веб-сайтах |
| 3. обмен информацией        | В) создание лог-файлов для веб-страниц  |
| 4. использование информации | Г) разработка веб-сайтов                |
- Д) сбор данных о клиентах с веб-сайтов

9. Определите правильную последовательность создания веб-сайта туристского предприятия:

- А) тестирование
- Б) проектирование
- В) реализация
- Г) дизайн
- Д) наполнение

10. Причины, по которым туристскому предприятию необходимо иметь свой веб-сайт:

- увеличение продаж
- продвижение своих продуктов на рынке туристских услуг
- автоматизация управления предприятием
- дешевый способ распространения информации

11. Туристские Интернет-ресурсы, на которых публикуются телефоны, адреса, общая информация об услугах агентства:

- электронный каталог
- электронный магазин
- страничка в Интернет
- электронный склад

12. Критерии, используемые при оценке веб-сайта и относящиеся к его техническим характеристикам:

- скорость загрузки страницы
- визуальная привлекательность сайта
- эффективность использования HTML
- актуальность информации на сайте
- наличие он-лайн опроса на сайте

### 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Провести сравнительную характеристику сайтов туристских агентств.

Сравнительная характеристика проводится по пяти сайтам по плану:

- вид сайта и специфика данного вида сайтов;
- назначение, функции сайта;
- вид структуры сайта;
- услуги, предлагающиеся клиенту;
- указать ключевую особенность, уникальную услугу сайта (если есть);
- преимущества и недостатки домашней страницы сайта;
- оценка привлекательности сайта для клиента;



- оценка информативности;
- оценка дизайна сайта;
- какие разделы Вы бы добавили на сайт;
- выводы.

2. Проанализируйте рынок мобильных приложений для гостиничного бизнеса. Выберите 10 приложений и дайте их краткую характеристику

3. С помощью ресурсов сети Интернет составьте каталог гостиничных предприятий Санкт-Петербурга, использующих на сайте мультимедийные технологии (не более 20 предприятий).

4. С помощью ресурсов сети Интернет определите порталы, где можно найти следующую информацию:
- о погоде в странах мира;
  - о достопримечательностях Испании;
  - последние новости индустрии туризма и гостеприимства;
  - рейтинг ресторанов Санкт-Петербурга;
  - статьи об информационных технологиях в гостиничных предприятиях;
  - о вакансиях в сфере туризма и гостеприимства;
  - туры в Доминиканскую республику;
  - статьи профессионалов индустрии туризма и гостеприимства.

5. С помощью сайтов киберпосредников составьте перечень всех уникальных и специализированных средства размещения Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

### 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

#### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

#### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

#### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Зачет проводится в устной форме по заранее утвержденным вопросам. Студент вытягивает один вопрос. Время, отводимое на подготовку к ответу – 15 минут.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Костылева, Н. В., Мальцева, Ю. А., Шкурин, Д. В., Котляревская, И. В.	Информационное обеспечение управленческой деятельности	Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/69601.html">http://www.iprbookshop.ru/69601.html</a>
Воронцова А. В.	Информационное обеспечение туроператорских и турагентских услуг	СПб.: СПбГУПТД	2019	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201982">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201982</a>
Воронцова А. В., Поночевный Д. А.	Информационное обеспечение гостиничных услуг	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020135">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020135</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Мясоедов, Р. А., Гавриловская, С. П., Сорокина, В. Ю.	Офисные информационные технологии	Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ	2013	<a href="http://www.iprbookshop.ru/49719.html">http://www.iprbookshop.ru/49719.html</a>

### 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>  
Компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows

MicrosoftOfficeProfessional

### 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду