

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин
«21» февраля 2023 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.03

Программное обеспечение предприятий индустрии гостеприимства

Учебный план: 2023-2024 43.03.02 ИБК Техн и орг гост услуг ОО №1-1-117.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				
8	УП	18	36	53,75	0,25	Зачет
	РПД	18	36	53,75	0,25	
Итого	УП	18	36	53,75	0,25	
	РПД	18	36	53,75	0,25	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Минобрнауки России 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 программного обеспечения предприятий индустрии гостеприимства

1.2 Задачи дисциплины:

- рассмотреть процесс и способы автоматизации офиса туристского предприятия;
- оценить роль глобальных систем бронирования в дистрибуции и коммерции гостиничных услуг;
- дать характеристику международных и российских систем автоматизации гостинично-ресторанного комплекса;
- выработать у студентов практические навыки работы с современными программными продуктами, используемыми на предприятиях гостеприимства и питания.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

Организация производственных процессов на предприятиях индустрии гостеприимства

Ресторанный менеджмент

Инновации в гостиничном бизнесе

Технология и организация санаторно-курортного обслуживания

Управление средствами размещения

Информационно-коммуникативные технологии в туризме

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-4: Способен разрабатывать предложения по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка

Знать: - актуальные тенденции развития программного обеспечения в сфере гостеприимства и общественного питания

Уметь: - применять специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

Владеть: - навыками использования специализированного программного обеспечения в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
--

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. Автоматизация и системы бронирования и резервирования туристских услуг	8					ДЗ,Д,О
Тема 1. Понятие и сущность автоматизации офиса туристского предприятия. Уровни автоматизации офиса. Практическое занятие: Преимущества автоматизации предприятия		2	2	2	ИЛ	
Тема 2. Автоматизация документооборота: системы электронного документооборота (СЭД). Практическое занятие: Сравнительная характеристика международных и российских СЭД.		2	2	6		
Тема 3. Международные и российские системы бронирования и резервирования туристских услуг. Понятие и сущность GDS, история становления и развития систем бронирования и резервирования услуг. Функционал, преимущества и недостатки GDS, краткая характеристика основных GDS (Amadeus, Sabre, Worldspan, Galileo, Сирена). Практическое занятие: Сравнительная характеристика международных и российских систем бронирования и резервирования туристских услуг.		2	2	6	ИЛ	
Раздел 2. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием						
Тема 4. Понятие об автоматизированных системах управления (АСУ). Практическое занятие: Интеграция АСУ со смежными программно-аппаратными комплексами		1	2	2	ИЛ	
Тема 5. Общая характеристика АСУ: разработки международных и отечественных компаний. Opera Enterprise Solution: особенности использования на российском рынке. Особенности автоматизации санаторно-курортных предприятий. Практическое занятие: характеристика АСУ "Эдельвейс", "Fidelio", "Travelline", "Shelter", "1С:Предприятие 8. Отель, АСУ "Санаториум", СПК "Здравница".	2	2	8		ДЗ,Пр,З,Т	
Тема 6. Обучающий курс работы в АСУ "Эдельвейс": индивидуальные и групповые бронирования, обслуживание гостя во время проживания, выставление счетов, заселение и выезд гостя, бронирование мероприятий. Работа с тарифами и пакетами в системе.	2	12	6	ИЛ		

Тема 7. Дополнительные решения для автоматизации комплекса финансово-хозяйственной и операционной деятельности гостиничного предприятия (автоматизация мини баров, модуль онлайн бронирования, системы складского учета, лояльности гостя и др.). Практическое занятия: Мировой обзор инновационных информационных технологий на предприятиях гостиничного бизнеса.	2	2	6	ИЛ	
Раздел 3. Системы автоматизации предприятий питания					
Тема 8. Общая характеристика систем, используемых для автоматизации предприятий питания: «R-Кеерер», «IikoChain», «1С-Рарус», «Х-КАФЕ», «MICROS 3700» и др. Сравнительная характеристика российских и международных систем. Автоматизация контроля розлива в ресторане и баре. Практические занятия: обучающие видео работы в системе «R-Кеерер».	3	8	10	ИЛ	
Тема 9. Инновационные технологии на предприятиях ресторанного бизнеса. Инновационные технологии в зале ресторана (электронное меню, мобильные терминалы, виртуальная карта гостя, интеллектуальная система видеонаблюдения и др.). Электронные сервисы бронирования и мобильные приложения. Инновационные технологии кухни. Практические занятия: Мировой обзор инновационных информационных технологий на предприятиях ресторанного бизнеса.	2	4	7,75	ГД	Пр,ДЗ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	18	36	53,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		54,25	53,75		

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
ПК-4	описывает уровни и способы автоматизации офиса гостиничного предприятия; - ориентируется в зарубежных и российских системах электронного документооборота, выявляет их преимущества и недостатки; - характеризует инновационные информационные технологии ресторанного и гостиничного бизнеса; - выбирает оптимальную глобальную систему бронирования и резервирования туристских услуг, делает сравнительный анализ российских и зарубежных систем; - анализирует автоматизированные системы управления гостиничным предприятием, системы автоматизации	Вопросы для устного собеседования Тестирование Практико-ориентированные задания

	питания; основные принципы их работы;	
	- работает в современных программных продуктах, которые используются на предприятиях гостеприимства и питания.	

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. Неспособность ответить на вопрос без помощи преподавателя. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. 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 заданий, допустил серьезные ошибки при устном ответе.</p>	

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 8	
1	Понятие и сущность автоматизации офиса туристского предприятия. Уровни автоматизации офиса.
2	Автоматизация документооборота, ее преимущества и недостатки. Характеристика систем электронного документооборота.
3	Глобальные дистрибьютерские системы: определение, история возникновения и развития, основные структурные компоненты, функции, преимущества и недостатки.
4	Сравнительная характеристика глобальных систем бронирования Amadeus, Sabre, Сирена
5	Понятие об автоматизированных системах управления (АСУ). Приведите примеры и дайте краткую характеристику отечественных и международных программ.
6	Характеристика АСУ "Opera Enterprise Solution", "Fidelio"
7	Характеристика АСУ "Эдельвейс".
8	Особенности автоматизации санаторно-курортных предприятий. Приведите примеры программ и дайте их краткую характеристику.

9	Дополнительные решения для автоматизации комплекса финансово-хозяйственной и операционной деятельности гостиничного предприятия. Приведите примеры российских и международных разработчиков, дайте краткую характеристику программ.
10	Облачные АСУ: примеры и характеристика программ, представленных на российском рынке.
11	Характеристика системы для автоматизации предприятий питания: «Iiko»
12	Характеристика системы для автоматизации предприятия питания: «1С-Парус»
13	Характеристика системы для автоматизации предприятия питания: «MICROS 3700».
14	Автоматизация мини-баров в отелях.
15	Система Интернет бронирования. Характеристика модулей бронирования для сайтов отелей, представленных на российском рынке
16	Характеристика деятельности компании Travelline, ее основные программные продукты.
17	Характеристика деятельности компании UCS, основные программные продукты, ее роль на рынке HORECA
18	Обзор инновационных информационных технологий на предприятиях гостиничного бизнеса. Различия по регионам мира
19	Обзор инновационных информационных технологий на предприятиях питания. Различия по регионам мира.
20	Особенности программного и информационного обеспечения предприятий гостеприимства и питания в России.
21	Принципы работы и функционирования крупнейших онлайн туристских агентств (на конкретных примерах).

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Напишите название офисных технологий, направленных на обслуживание клиента _____.
2. Определите количество существующих уровней автоматизации предприятия
а) 4 б) 5 в) 6 г) 8
3. Определите от каких критериев зависит уровень автоматизации предприятия
а) от количества клиентов;
б) от оборота предприятия;
в) от количества сотрудников;
г) от объема предприятия
4. Организационно-техническая система, обеспечивающая процесс создания, управления доступом и распространения электронных документов в компьютерных сетях, а также обеспечивающая контроль над потоками документов в организации - _____
а) СЭД б) АСУ в) CRM г) GDS
5. Найдите соответствия
1. СЭД 2. АСУ 3. GDS
А) «Эдельвейс», «Fidelio»
Б) «Amadeus», «Sabre»
В) «Евфрат», «Сирена»
Г) «Само-Турагент», «Эдельвейс»
Д) «DIRECTUM», «Евфрат»
6. Первые системы резервирования Apollo фирмы United Airlines и Sabre фирмы American Airlines появились на рынке
а) в 80-х гг. XX в. б) в 60-х гг. XX в. в) в 70-ых гг. XX в
7. Определите преимущества использования систем резервирования туристских услуг (GDS)
а) быстрота и качество обслуживания;
б) снижение себестоимости услуг;
в) сокращение количества сотрудников;
г) оптимизация загрузки самолетов;
д) моментальное подтверждение бронирования;
е) все вышеперечисленное.
8. В каком году была создана система бронирования Amadeus
а) 1990 б) 1987 в) 1980 г) 1985
9. Какой GDS в октябре 1996 г. было создано виртуальное агентство Travelocity.com.
а) Sabre б) Amadeus в) Worldspan
10. Впервые на российском рынке международные глобальные распределительные системы появились
а) 1990 б) 1994 в) 1998 г) 1985

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Составьте таблицу "Сравнительная характеристика отечественных и международных систем бронирования и резервирования услуг". В таблице необходимо указать:
- название системы бронирования и резервирования услуг, год и страну создания;
- модули системы;
- преимущества системы;

- недостатки системы.

2. Предложите для каждого примера предприятия гостеприимства или питания конкретную подходящую ему систему автоматизации.

- а) гостиница международной цепи, расположенная в Москве;
- б) крупная независимая гостиница, расположенная в Крыму;
- в) малый отель Санкт-Петербурга;
- г) хостел;
- д) ресторан высокой кухни, принадлежащий цепи;
- е) независимое кафе;
- ж) ресторан при гостинице.

3. Составьте рейтинг наиболее востребованных и популярных программных продуктов и ИТ инноваций в гостиничном и ресторанном бизнесе в конкретном регионе мира. Регионы на выбор: Северная Америка, Южная Америка, Северо-Восточная Азия, Юго-Восточная Азия, Зарубежная Европа, Ближний восток, Россия.

4. Напишите алгоритм действий в АСУ "Эдельвейс" в следующих ситуациях:
- а) заселение гостя;
 - б) бронирование мероприятия (научная конференция);
 - в) выписка гостя и добавление в счет дополнительных услуг (заказ такси, услуги няни);
 - г) осуществление ночного аудита;
 - д) бронирование номеров для группы 16 человек.

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
6.1.1 Основная учебная литература				
Воронцова А. В., Поночевный Д. А.	Информационное обеспечение гостиничных услуг	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2020	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020135
Есаулова, С. П.	Информационные технологии в туристической индустрии	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2019	http://www.iprbookshop.ru/80359.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Костылева, Н. В., Мальцева, Ю. А., Шкурин, Д. В., Котляревская, И. В.	Информационное обеспечение управленческой деятельности	Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ	2016	http://www.iprbookshop.ru/69601.html
Воронцова А. В.	Информационное обеспечение туроператорских и турагентских услуг	СПб.: СПбГУПТД	2019	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201982

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. <http://www.amadeus.ru/> Официальный сайт глобальной системы бронирования Amadeus в России.
 2. <http://www.rostourunion.ru/> - Российский союз туристической индустрии.
 3. <http://www.prohotelia.com/> — портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса.
 4. <http://www.horeca.ru/> - портал индустрии гостеприимства и питания.
 5. <http://www.hotelexecutive.ru> - «Современный отель» информационно-аналитический журнал индустрии гостеприимства.
 6. <https://edelweiss.edelink.ru/> - официальный сайт системы управления отелями Edelweiss
- 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 Office Professional
 Microsoft Windows

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