

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«28» июня 2022 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.03

Программное обеспечение предприятий индустрии гостеприимства

Учебный план: 2022-2023 43.03.02 ИБК Техн и орг гост услуг ЗАО №1-3-117.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: заочная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
4	УП	4	32		1	
	РПД	4	32		1	
5	УП	4	56	4	2	Зачет
	РПД	4	56	4	2	
Итого	УП	8	88	4	3	
	РПД	8	88	4	3	

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 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

Управление средствами размещения

Технология и организация санаторно-курортного обслуживания

Организация конгрессно-выставочной деятельности

Информационно-коммуникативные технологии в туризме

Основы организации и технологии обслуживания в индустрии гостеприимства

Производственная практика (технологическая практика)

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
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Автоматизация и системы бронирования и резервирования туристских услуг	4				
Тема 1. Понятие и сущность автоматизации офиса туристского предприятия. Уровни автоматизации офиса.		1		8	ИЛ
Тема 2. Автоматизация документооборота: системы электронного документооборота (СЭД). Сравнительная характеристика международных и российских СЭД.		1		10	
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).		2		14	ИЛ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4		32	
Консультации и промежуточная аттестация - нет		0			
Раздел 2. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием	5				
Тема 4. Понятие об автоматизированных системах управления (АСУ). Интеграция АСУ со смежными программно-аппаратными комплексами		0,5		6	ИЛ
Тема 5. Общая характеристика АСУ: разработки международных и отечественных компаний. Opera Enterprise Solution: особенности использования на российском рынке. Практические занятия: обучающие видео работы в АСУ "Эдельвейс" и "Opera Enterprise Solution"		1	3	12	
Тема 6. Практическое занятие: Особенности автоматизации санаторно-курортных предприятий. Характеристика АСУ "Санаториум", СПК "Здравница".			0,5	6	ГД
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 занятие: Мировой обзор инновационных информационных технологий на предприятиях гостиничного бизнеса.		0,5	8	ИЛ	

Раздел 3. Системы автоматизации предприятий питания				
Тема 8. Общая характеристика систем, используемых для автоматизации предприятий питания: «R-Кеерг», «IikoChain», «1С-Рарус», «Х-КАФЕ», «MICROS 3700» и др. Сравнительная характеристика российских и международных систем. Практические занятия: обучающие видео работы в системе «R-Кеерг».	1	3	12	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. Практическое занятие: Мировой обзор инновационных информационных технологий на предприятиях ресторанного бизнеса.	0,5	1	6	ГД
Тема 10. Автоматизация контроля розлива в ресторане и баре. Автоматизация, как способ повышения	0,5		6	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	4	8	56	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)	0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине	16,25		88	

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 предприятием питания; основные принципы их работы; - работает в современных программных продуктах, которые используются на предприятиях гостеприимства и питания.	Вопросы для устного собеседования Тестирование Практико-ориентированные задания

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 преподавателя. 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 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
Курс 5	
1	Понятие об автоматизированных системах управления (АСУ). Приведите примеры и дайте краткую характеристику отечественных и международных программ.
2	Характеристика АСУ "Opera Enterprise Solution", "Fidelio"
3	Характеристика АСУ "Эдельвейс".
4	Особенности автоматизации санаторно-курортных предприятий. Приведите примеры программ и дайте их краткую характеристику.
5	Дополнительные решения для автоматизации комплекса финансово-хозяйственной и операционной деятельности гостиничного предприятия. Приведите примеры российских и международных разработчиков, дайте краткую характеристику программ.
6	Обзор инновационных информационных технологий на предприятиях гостиничного бизнеса в США.
7	Характеристика системы для автоматизации предприятий питания: «R-Кеерег»
8	Характеристика системы для автоматизации предприятия питания: «1С-Парус»
9	Характеристика системы для автоматизации предприятия питания: «MICROS 3700».
10	Автоматизация контроля розлива в ресторане и баре.
11	Обзор инновационных информационных технологий на предприятиях гостиничного бизнеса в Азиатско-Тихоокеанском макрорегионе.
12	Обзор инновационных информационных технологий на предприятиях гостиничного бизнеса в Зарубежной Европе
13	Особенности программного и информационного обеспечения предприятий питания в Азиатско-Тихоокеанском макрорегионе.
14	Особенности программного и информационного обеспечения предприятий питания в США.

15	Особенности программного и информационного обеспечения предприятий питания в Зарубежной Европе
16	Особенности программного и информационного обеспечения предприятий гостеприимства и питания в России.
17	Понятие и сущность автоматизации офиса туристского предприятия. Уровни автоматизации офиса.
18	Применение офисных технологий фирмы Microsoft на предприятии гостеприимства и питания
19	Автоматизация документооборота, ее преимущества и недостатки. Характеристика систем электронного документооборота.
20	Глобальные дистрибьютерские системы: определение, история возникновения и развития, основные структурные компоненты, функции, преимущества и недостатки.
21	Сравнительная характеристика глобальных систем бронирования Amadeus и Worldspan
22	Сравнительная характеристика глобальных систем бронирования Sabre и Galileo
23	Характеристика российской системы бронирования и резервирования услуг Сирена
24	Сравнительная характеристика российских и международных СЭД

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 в
 - 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. В течение семестра выполняются контрольные работы

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
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
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				
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. <http://edelweiss.edelink.ru/> - официальный сайт системы управления отелем Эдельвейс
- 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

MicrosoftOfficeProfessional
 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