

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 28 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И АВТОМАТИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ
(наименование дисциплины)

Направление подготовки – 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная (ускоренное обучение на базе СПО)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
4	3 /108	4	4	4	96	Зачет с оценкой
Итого	3 /108	4	4	4	96	Зачет с оценкой

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – подготовка специалистов, владеющих знаниями в области информационных технологий в сфере услуг, информационными системами автоматизации на предприятиях социокультурного сервиса, умеющих их использовать в практической деятельности.

Задачи:

- проанализировать тенденции информационных систем и технологий в сфере услуг;
- проанализировать подходы к внедрению и использованию информационных систем и технологий в сфере услуг;
- углубить теоретических знаний в области информатизации предприятий сферы услуг;
- изучить методики работы специализированного программного обеспечения предприятий сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий сферы услуг» относится к обязательной части учебного плана.

Пререквизиты дисциплины: «Информационно - коммуникативные технологии».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	<i>Частичное освоение компетенции</i>	Знать: основные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса. Уметь: осваивать основные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса. Владеть: навыками применения основных технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса.

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Тема 1. Информационные системы и технологии в социокультурном сервисе и туризме	4	19	4	4	4	19	6/50%	
2	Тема 2. Системы бронирования и резервирования	4	19				19		Рейтинг - контроль №1
3	Тема 3. Информационные системы менеджмента в туризме	4	20				19		Рейтинг - контроль №2
4	Тема 4. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом	4	20				19		
5.	Тема 5. Комплексы и системы автоматизации гостиничного хозяйства	4	21				20		Рейтинг - контроль №3
Всего за 4 семестр:			108	4	4	4	96	6/50%	Зачет оценкой с
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине			108	4	4	4	96	6/50%	Зачет оценкой с

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Информационные системы и технологии в социокультурном сервисе и туризме.

Понятие об информационных технологиях. Классификация информационных технологий. Влияние информационных технологий на развитие социально-культурного сервиса и туризма.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Информационные системы и технологии в социокультурном сервисе и туризме.

Задание 1.

1. Турфирма может формировать турпакет, включая в него разные типы услуг. Информация о ценах на услуги, курсе в долларах и стоимости тура хранится на трех листах:

Лист 1. *Расценки*

Цены на услуги

Услуга	Тип услуги	Стоимость услуги (разовой/дневной), долл.
Авиаперевозки	Трансаэро	300
	SAS	380
Трансфер	Автобус	10
	Автомобиль	40
Проживание	3	50
	4	80
Питание	в/в	15
	h/f	35

Лист 2. *Курс доллара*

Текущий курс долл. (руб.)

Лист 3. *Стоимость тура*

Расчет стоимости тура продолжительностью 7 дней

Услуга	Тип услуги	Стоимость услуга (разовой/дневной), долл.	Стоимость услуги на тур до руб. лл.
--------	------------	--	---

Авиаперелет Трансаэро

Трансфер Автобус

Проживание 3

Питание в/в

Общая

стоимость тура

2. Стоимость разовой услуги на листе 3 рассчитать с использованием логической функции ЕСЛИ.

3. Стоимость услуги на тур на листе 3 рассчитать с учетом продолжительности тура, предусмотрев возможность автоматического пересчета при ее изменении.

4. Рассчитать стоимости услуг в рублях, используя абсолютную адресацию и предусмотрев автоматический пересчет при изменении текущего курса доллара.

Задание 2.

Необходимо изучить в документе Справка ПК САМО - Тур разделы: Запуск программы, Общие функции и интерфейс: Описание базовых принципов работы в ПК САМО-Тур. Законспектировать информацию. Подготовиться к опросу.

Задание 3. Рассчитать несколько и подобрать оптимальный вариант семейного отдыха в одной из европейских стран для семьи из 4 человек: 3 взрослых и ребенок 10 лет на Новый год.

Содержание лабораторных занятий по дисциплине

Тема 1. Информационные системы и технологии в социокультурном сервисе и туризме.

Работа в ПК САМО-Тур: Описание гостиниц. Цены гостиниц.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий сферы услуг» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– *Интерактивная лекция (темы № 1)*

Другое:

– *Работа в программном комплексе САМО-Тур (темы № 1).*

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Рейтинг - контроль № 1

1. Понятие об информационных технологиях.
2. Этапы развития информационных технологий.
3. Классификация информационных технологий по степени автоматизации.
4. Виды обеспечивающих подсистем информационных технологий.
5. Техническое, программное, информационное обеспечение.
6. Организационное, правовое, эргономическое обеспечение.
7. Технические средства реализации информационных технологий.
8. Состав информационной системы.
9. Использование видео текста.
10. Системы информационных технологий в СКС и туризме.
11. Основные направления влияния современных компьютерных технологий на туризм.
12. Компьютерные системы резервирования CRS.
13. Внедрение мультимедийных технологий, в частности справочников и каталогов в туризм.
14. Информационные системы туристских агентств.
15. Компьютерные системы, позволяющие автоматизировать внутреннюю деятельность туристской фирмы.
16. Что такое глобальные системы бронирования и резервирования мест в туризме?
17. Каковы основные функции этих систем?
18. Дайте характеристику наиболее известным системам бронирования.
19. Какие основные услуги предоставляют глобальные системы бронирования?

20. Как можно подключиться к глобальным системам бронирования и резервирования?

Рейтинг - контроль № 2

1. Классификация информационных систем менеджмента в туризме.
2. Пакеты управления туристскими фирмами.
3. Функциональные возможности пакетов управления туристскими фирмами.
4. Разработка специализированных программных средств для автоматизации внутрифирменной туристской деятельности на Западе.
5. Российские фирмы, занимающиеся разработками специализированных программных продуктов для туристского и гостиничного бизнеса.
6. Системы, обеспечивающие удаленное бронирование туров.
7. Информационные системы туроперейтинга.
8. Программные продукты фирмы «Арим-Софт».
9. Программа TurWin
10. Программа Овир.
11. Программа «Чартер».
12. Программа Tour Anketa.
13. Программа Tour Pilot.
14. Программа «Само-Тур». Программный комплекс «Мастер-Тур».
15. Программные продукты фирмы «Интур-Софт».
16. Программы Voyage Office и «Аист-2.5».
17. Система Continent-ANT.
18. Программа «Тур».
19. Программа «Туристский офис».
20. Программа Jack.

Рейтинг - контроль №3

1. Общая характеристика гостиничного комплекса.
2. Система автоматизации гостиниц Hotel-2000.
3. Автоматизированная система управления гостиницей «Русский отель».
4. Автоматизированная информационная система для гостиниц «Отель-Симпл».
5. Система «Меридиан-1».
6. Программные продукты фирмы «Рек-Софт».
7. Система «Эдельвейс».
8. Система «Реконлайн».
9. Система «Барсум».
10. Система Lodging Touch.
11. Основные функциональные возможности системы Lodging Touch.
12. Комплекс автоматизации гостиничного хозяйства KEI-Hotel.
13. Комплекс автоматизированного учета телефонных переговоров KEI-Billing.
14. Система Fidelio.
15. Модули системы Fidelio FO.
16. Автоматизация ресторанного и складского учета в гостинице системы Fidelio F&V и Micros.
17. Система модулей Senium.
18. Система комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
19. Система Nimeta.
20. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.

Перечень вопросов к зачету с оценкой:

1. Понятие об информационных технологиях.
2. Этапы развития информационных технологий.
3. Классификация информационных технологий по степени автоматизации.
4. Виды обеспечивающих подсистем информационных технологий.
5. Техническое, программное, информационное обеспечение.
6. Организационное, правовое, эргономическое обеспечение.
7. Технические средства реализации информационных технологий.
8. Состав информационной системы.
9. Использование видео текста.
10. Системы информационных технологий в СКС и туризме.
11. Основные направления влияния современных компьютерных технологий на туризм.
12. Компьютерные системы резервирования CRS.
13. Внедрение мультимедийных технологий, в частности справочников и каталогов в туризм.
14. Информационные системы туристских агентств.
15. Компьютерные системы, позволяющие автоматизировать внутреннюю деятельность туристской фирмы.
16. Что такое глобальные системы бронирования и резервирования мест в туризме?
17. Каковы основные функции этих систем?
18. Дайте характеристику наиболее известным системам бронирования.
19. Какие основные услуги предоставляют глобальные системы бронирования?
20. Как можно подключиться к глобальным системам бронирования и резервирования?
21. Классификация информационных систем менеджмента в туризме.
22. Пакеты управления туристскими фирмами.
23. Функциональные возможности пакетов управления туристскими фирмами.
24. Разработка специализированных программных средств для автоматизации внутрифирменной туристской деятельности на Западе.
25. Российских фирм, занимающиеся разработками специализированных программных продуктов для туристского и гостиничного бизнеса.
26. Системы, обеспечивающие удаленное бронирование туров.
27. Информационные системы туроперейтинга.
28. Программные продукты фирмы «Арим-Софт».
29. Программа TurWin
30. Программа Овир.
31. Программа «Чартер».
32. Программа Tour Anketa.
33. Программа Tour Pilot.
34. Программа «Само-Тур». Программный комплекс «Мастер-Тур».
35. Программные продукты фирмы «Интур-Софт».
36. Программы Voyage Office и «Аист-2.5».
37. Система Continent-ANT.
38. Программа «Тур».
39. Программа «Туристский офис».
40. Программа Jack.
41. Общая характеристика гостиничного комплекса.
42. Система автоматизации гостиниц Hotel-2000.
43. Автоматизированная система управления гостиницей «Русский отель».
44. Автоматизированная информационная система для гостиниц «Отель-Симпл».

45. Система «Меридиан-1».
46. Программные продукты фирмы «Рек-Софт».
47. Система «Эдельвейс».
48. Система «Реконлайн».
49. Система «Барсум».
50. Система Lodging Touch.
51. Основные функциональные возможности системы Lodging Touch.
52. Комплекс автоматизации гостиничного хозяйства KEI-Hotel.
53. Комплекс автоматизированного учета телефонных переговоров KEI-Billing.
54. Система Fidelio.
55. Модули системы Fidelio FO.
56. Автоматизация ресторанного и складского учета в гостинице системы Fidelio F&B и Micros.
57. Система модулей Senium.
58. Система комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
59. Система Nimeta.
60. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.

Самостоятельная работа предполагает:

- 1) Выполнение реферата, доклада, их презентации.
- 2) Подготовка к практическим и лабораторным занятиям, самостоятельное изучение научно-практического материала, по заданным вопросам.
- 3) Индивидуальные и коллективные консультации по практическим и лабораторным работам.
- 4) Выступление и оппонирование по практическим занятиям.
- 5) Защита лабораторных работ.

Темы, вынесенные на самостоятельное изучение:

Тема 2. Системы бронирования и резервирования.

Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования. Система бронирования Amadeus. Система бронирования Galileo. Система бронирования Worldspan. Система бронирования Sabre. Другие зарубежные системы бронирования. Российские компьютерные системы бронирования. Выбор системы бронирования.

Тема 3. Информационные системы менеджмента в туризме.

Классификация информационных систем менеджмента. Пакеты управления туристскими фирмами. Программные продукты фирмы «Арим-Софт». Программа «Само-Тур». Программный комплекс «Мастер-Тур». Программные продукты фирмы «Интур-Софт». Программы Voyage Office и «Аист-2.5». Система Continent-ANT. Программа «Тур». Программа «Туристский офис». Программа Jack.

Тема 4. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом.

Общая характеристика гостиничного комплекса. Система автоматизации гостиниц Hotel-2000. Автоматизированная система управления гостиницей «Русский отель». Автоматизированная информационная система для гостиниц «Отель-Симпл». Система «Меридиан-1». Программные продукты фирмы «Рек-Софт». Система Lodging Touch.

Тема 5. Комплексы и системы автоматизации гостиничного хозяйства.

Комплекс автоматизации гостиничного хозяйства KEI-Hotel. Система Fidelio. Система модулей Senium. Система комплексной автоматизации «Дип-Пансион». Система Nimeta. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.

Примерная тематика рефератов, докладов, презентаций:

1. Развитие и становление информационных технологий в социокультурном сервисе.
2. Программные продукты в туристской деятельности.
3. Информационные технологии в области социокультурного сервиса.
4. Информационная реклама в маркетинге социокультурного сервиса;
5. Мультимедийные технологии в социокультурном сервисе.
6. Глобальные компьютерные системы бронирования «Amadeus», «Sabre», «Galileo» и др., их сравнительная характеристика.
7. Информационные технологии управления гостиницами. Примеры программных продуктов.
8. Информационные технологии ресторанного бизнеса. Примеры программных продуктов.
9. Создание баз данных для социокультурного сервиса с помощью MS Access. Основные понятия БД. Запросы. Формы.
10. Использование Интернета в туристском бизнесе. Сервисные порталы и серверы. Сайты туроператоров.
11. Бронирование гостиничных услуг через Интернет.
12. Страхование туристов через Интернет.
13. Средства оргтехники, используемые в туристском бизнесе.
14. Влияние информационных технологий на социокультурный сервис.
15. Технология организации выездных туров.
16. Основные направления социокультурного сервиса в России.
17. Применение в социокультурном сервисе новейших цифровых технологий.
18. Перспективы развития информационных технологий.
19. Информационные системы в социокультурной сфере.
20. Значение семиотики в социокультурной сфере.
21. Информационные процессы в социокультурном пространстве.
22. Особенности социокультурных информационных систем.
23. Социокультурные информационные системы: особенности, виды, пользователи, уровни, управление
24. Методы реализации управленческих воздействий в информационных системах.
25. Структура протекания информационных процессов в социокультурном пространстве.
26. Условия протекания информационных процессов в социокультурном пространстве.
27. Информационная система в культуре как объект исследования.
28. Типы и виды информационных систем в социокультурной сфере.

29. Сущность и виды социокультурных информационных систем.
 30. Основные направления социокультурного сервиса во Владимирской области.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 340 с. — (Высшее образование).— ISBN 978-5-534-07375-1. ЭБС Юрайт	2020		https://urait.ru/bcode/45200 6
2. Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва: ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - ЭБС «Znanium»	2019		https://new.znanium.com/catalog/product/1047983
3. Блиновская, Я. Ю. Информационные технологии в туризме: учебное пособие / Я. Ю. Блиновская, В. Н. Бочарников, Е. Г. Лаврушина. — 3-е изд., стер. — Москва: ФЛИНТА, 2019. — 358 с. — ISBN 978-5-9765-0251-2. —Лань: электронно-библиотечная система.	2019		https://e.lanbook.com/book/119304
Дополнительная литература			
1. Информационные технологии в туристской индустрии [Текст]: учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях ВО, реализующих образовательные программы высшего образования по	2018		http://dlib.rsl.ru/rsl0100900000/rsl01009496000/rsl01009496584/rsl01009496584.pdf

направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под ред. А. Ю. Щиканова. - Москва: КНОРУС, 2018. - 213 с.; ISBN 978-5-406-06001-8 РГБ			
2. Зайцев, Александр Викторович. Информационные технологии в туристской индустрии [Текст]: учебник / А. В. Зайцев ; Московская гуманитарно-техническая академия, Кафедра сервиса и туризма. - Москва: МГТА, 2017. - 284 с. : ил.; 21 см.; ISBN 978-5-9220-0093-2 РГБ	2017		http://dlib.rsl.ru/rsl0100900000/rsl01009479000/rsl01009479738/rsl01009479738.pdf

7.2. Периодические издания

1. Журнал «Информационные технологии»;
2. Журнал «Информационные системы и технологии»;
3. Журнал «Информационные технологии и вычислительные системы»;
4. Журнал «Вопросы внедрения и использования современных информационных технологий»;
5. Журнал «Рынок ИТ-решений для российских ИТ-директоров и руководителей».
6. Журнал «Бизнес-журнал о телекоммуникационных и информационных технологиях»

7.3. Интернет ресурсы

1. Интернет — среда обитания. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.citforum.ru/internet/comer/gl1.shtml>.
2. Искусственный интеллект. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.transhumanism-russia.ru/content/view/16/138/>.
3. Концепция стандартизации программного обеспечения. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.economy.gov.ru>.
4. Кузнецов, В. В2С: состояние и перспективы. Аналитика, Статистика / В. Кузнецов. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.e-commerce.ru/>.
5. Кузнецов, С. Интернет в бизнесе и бизнес в Интернете / С. Кузнецов. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.citforum.ru/internet/>.
6. Макаревич, Н. Мобильная коммерция / Н. Макаревич. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.proms.ru/book-mobile_office.html.
7. Экономическая эффективность внедрения ИТ-системы. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.m2system.ru/t_analit.shtml.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office, ПК САМО-Тур.

Рабочую программу составил К.Т.Н. доцент каф. ТуС Доромеева М.И. Доромеева

Рецензент

(представитель работодателя) ГБОУ ВО СОУ, заместитель директора Селезнева Ю.А.
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТуС
Протокол № 1 от 28.08.19 года
Заведующий кафедрой Тутева Л.Р.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления '43.03.01' сервис'
Протокол № 1 от 28.08.19 года
Председатель комиссии Френкель О.Б.
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г.



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____