

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Сафарян Азат Арменович**

Рабочая программа дисциплины

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Код УМК 94004

Утверждено
Протокол №10
от «06» мая 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Информационные технологии в сфере обслуживания

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.02** Туризм

направленность Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Информационные технологии в сфере обслуживания** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.02 Туризм (направленность : Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)

ОПК.2 Способен применять современные информационные технологии и программные средства и решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту профессиональной деятельности

Индикаторы

ОПК.2.1 Понимает функционал и назначение современных информационно-коммуникационных технологий и программных средств

ОПК.2.3 Способен выбирать подходящие информационные технологии и программные средства для решения стандартных задачи профессиональной деятельности с учетом рисков

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.02 Туризм (направленность: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	5
Объем дисциплины (з.е.)	4
Объем дисциплины (ак.час.)	144
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	56
Проведение лекционных занятий	28
Проведение лабораторных работ, занятий по иностранному языку	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	88
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (5 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Введение (установочное занятие)

Цель, задачи, предмет, объект дисциплины. Значение ИТ в повседневной жизни и в сервисной сфере

Информационные технологии

Информационные технологии являются важнейшей частью деятельности любой организации. Их роль особенно важна для объектов сервиса и туризма, где основной продукт является не осязаемым. ИТ помогают как улучшить мобильность персонала так и качества работы его контролируемость. Кроме этого важна их роль для распространение продуктов и привлечения новых клиентов.

Современный туризм

Современные информационные технологии вносят существенный вклад в развитие туристской сферы. Реклама туристических услуг в сети Интернет в настоящее время невозможна без создания эффективного сайта турфирмы, процесса автоматизации ее работы.

Информационные технологии в сфере обслуживания

Курс "Информационные технологии" знакомит студентов с основными информационными технологиями применяемыми в сфере туризма и СКС. Кроме этого, помогают исследовать новейшие тенденции в сфере туризма и сервиса, учат самостоятельно анализировать разные ресурсы, выявлять их преимущества и недостатки. Курс направлен на знакомство и умение пользоваться основными АСУ в туристских организациях, гостиницах, объектах общепита.

Тема 1. Основные направления развития информационных технологий

Информационные технологии развиваются стремительно, поэтому необходимо постоянное изучение новых тенденций и умение использовать новые предложения в информационной сфере.

Тема 2. Современные средства оргтехники

Работа в туристских компаниях и сервисных предприятиях предполагает знание и умение пользоваться всеми современными периферийными устройствами, которые обеспечивают бесперебойную работу в офисе. Студенты должны владеть основными навыками использования этих устройств, устранения мелких неполадок в виде замятия бумаги, смены картриджа, подключения дополнительных устройств и т.д.

Тема 3. Информационные технологии в сфере обслуживания на базе Libre office

Пакет Libreoffice и аналогичные пакеты являются одним из главных программ в любой организации. Изучаются возможности использование Writer, Calc, Draw и Base в целях туристского бизнеса и организациях СКС. Writer является базовой программой для любого офиса в основном для работы с текстовыми данными. Программа Calc может работать с разнообразным форматом данных. Его необходимость проявляется в работе, требующей математического анализа, обработки большого количества данных. Base производит все функции Calc, но при этом дает возможность работать с огромным количеством разнообразных данных, создавая между ними связи. Draw используется во всех сферах, где необходимы визуальные презентации. Работа с текстовыми, цифровыми форматами, с фото, видео и аудио данными.

Тема 4. Глобальные компьютерные сети

Современные глобальные сети могут быть разнообразными и созданы для совершенно разных целей. Например, крупные гостиничные сети соединяют в себе несколько собственных локальных сетей для лучшего сообщения, упрощения и ускорения работы.

Стоит отметить, что глобальной сетью можно назвать не только вычислительные, но и радио, телевидение, а также даже телеграфы, которые существуют намного дольше. Сейчас основная

глобальная сеть - Интернет. Его роль особенно важно в туристской сфере и СКС. С его появлением активизировались такие тенденции в туризме как увеличение скорости перемещения, удешевление тур услуг и доступности территории.

Тема 5. Информационные системы менеджмента

Информационные системы играют особую роль в вопросах управления персоналом и менеджмента в целом. Главная роль проявляется в стандартизации, время сберегающих технологиях, мобильности, гибкости. Также важным является соединение с разными системами, такими как бухгалтерия, безопасность и т.д.

Каждая сфера СКС имеет доступный выбор систем менеджмента. Для гостиничного сервиса такими являются Otel24, Opera И Fidelio, для тур операторской и тур агентской деятельности - СамоТур и МастерТур, для объектов гостиничного сервиса - Пекарня, Resto и т.д. Также существуют системы адаптированные под нужды разных организаций, например как 1С гостиница, 1С ресторан.

Имеют особую важность играют глобальные системы резервирования, которые первыми использовали преимущество систем менеджмента. Наиболее популярные Amadeos, Galileo, world span, Saber.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Информационные технологии в бизнесе. Том 1. Применение системы Decision в микро- и макроэкономике. Учебное пособие: Ай Пи Эр Медиа, 2018. Информационные технологии в бизнесе. Том 1. Применение системы Decision в микро- и макроэкономике / Лихтенштейн В. Е.. - 2018. - 487, ISBN 978-5-4486-0309-9 <http://www.iprbookshop.ru/73871.html>
2. 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. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/452006>

Дополнительная:

1. Современные информационные технологии : учебное пособие / А. П. Алексеев, А. Р. Ванютин, И. А. Королькова [и др.] ; под редакцией А. П. Алексеев. — Самара : Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2016. — 101 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/71882.html>
2. Журавлева, Т. Ю. Информационные технологии : учебное пособие / Т. Ю. Журавлева. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 72 с. — ISBN 978-5-4487-0218-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/74552.html>
3. Морозов М. А., Морозова Н. С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник для студентов вузов по спец. 230500 "Социально-культурный сервис и туризм" / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - М.: Академия, 2005, ISBN 5-7695-2399-9. - 240. - Библиогр.: с. 236

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://www.expediagroup.com/> База данных глобальной туристской компаний экспедия групп

<https://tourlib.net/> Все о туризме - туристическая библиотека: информационно-справочные системы

<http://www.webstarstudio.com/turizm/index.htm> вебстудио

<https://www.ivoryresearch.com/samples/tourism-essay-example-it-and-internet-impact-on-tourism-and-hospitality-industry-implementation-of-technologies-for-hilton-hotels-group/> ИТ и их влияние на гостиницы

<http://www.amadeus.ru/about/pub.asp?aid=1222> Amadeus

<https://www.megatec.ru/?m=60> Мегатек, мастер тур

<http://visitperm.ru/> Официальный туристический портал Пермского края: информационно-справочные данные

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Информационные технологии в сфере обслуживания** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательной среду университета.

Требуется работа с персональными компьютерами, с наличием следующих программ:

ПО: Операционная система Windows 10 Pro (№ с 2044 от 17.09.2015); Офисный пакет «LibreOffice» (в свободном доступе); Комплект программ ArcGIS 10 (128/1/3 от 19.11.20); MapInfo 16 (№46/2018); QuickMap (в свободном доступе), SAS Planet (в свободном доступе); Яндекс Браузер (в свободном доступе), Google Chrome (в свободном доступе).

Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для лабораторных занятий представляет собой компьютерный класс, оснащенный персональными ЭВМ и соответствующим программным обеспечением. Состав оборудования определен в Паспорте компьютерного класса.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-

образовательную среду университета. Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Информационные технологии в сфере обслуживания**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ОПК.2

Способен применять современные информационные технологии и программные средства и решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту профессиональной деятельности

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.2.3 Способен выбирать подходящие информационные технологии и программные средства для решения стандартных задачи профессиональной деятельности с учетом рисков</p>	<p>ЗНАЕТ возможности современных информационно-коммуникационных технологий, УМЕЕТ обращаться с составляющими их частями, ВЛАДЕЕТ навыком их применение в профессиональном сфере</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Отсутствие знаний Не знает основ дисциплины, необходимых при формировании компетенции Отсутствие умений Отсутствие навыков</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Общие, но не структурированные знания основных информационных технологии, знает основные понятия и терминологию Фрагментарное способность оценивать качество и достоверность информации, интерпретации полученных результатов и оценки точности полученного решения Уметь Владеть</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Общие, структурированные знания основных информационных технологии, знает основные понятия и терминологию Фрагментарное способность оценивать качество и достоверность информации, интерпретации полученных результатов и оценки точности полученного решения Уметь Владеть</p> <p align="center">Отлично</p> <p>Общие, структурированные знания основных информационных технологии, знает основные понятия и терминологию Способность оценивать качество и достоверность информации, интерпретации полученных результатов и оценки точности</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>полученного решения. Успешное и систематическое применение навыков программной реализации сложных решения практических задач, интерпретации полученных результатов и оценки точности полученного решения</p>
<p>ОПК.2.1 Понимает функционал и назначение современных информационно-коммуникационных технологий и программных средств</p>	<p>ЗНАЕТ функционал современных информационно-коммуникационных технологии. УМЕЕТ объяснить значение ИК технологии. ВЛАДЕЕТ современными программными средствами</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не знает основные направление развития гостиничной индустрии в аспекте современных технологии не совсем полно. Не может отметить важность любой технологии и необходимость внедрения в зависимости от конкретного объекта размещения. Не имеет представление о новых направлении в сфере гостиничном бизнесе</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Плохо знает основные направление развития гостиничной индустрии в аспекте современных технологии не совсем полно. Не может отметить важность любой технологии и необходимость внедрения в зависимости от конкретного объекта размещения. Не имеет представление о новых направлении в сфере гостиничном бизнесе</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Не совсем полно знает основные направление развития гостиничной индустрии в аспекте современных технологии. Не может отметить важность любой технологии и необходимость внедрения в зависимости от конкретного объекта размещения. Имеет представление о новых направлении в сфере гостиничном бизнесе</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Знает основные направление развития гостиничной индустрии в аспекте современных технологии. Может отметить важность любой технологии и необходимость внедрения в зависимости от</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		Отлично конкретного объекта размещения. Знает о новых направлениях в сфере гостиничном бизнесе

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 48 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 48 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Тема 1. Основные направления развития информационных технологий Входное тестирование	Знание предметов оргтехники, Умение обращаться и использовать, владение информации об обновленной техники
ОПК.2.1 Понимает функционал и назначение современных информационно-коммуникационных технологий и программных средств	Тема 2. Современные средства оргтехники Защищаемое контрольное мероприятие	Знание предметов оргтехники, Умение обращаться и использовать, владение информации об обновленной техники
ОПК.2.3 Способен выбирать подходящие информационные технологии и программные средства для решения стандартных задачи профессиональной деятельности с учетом рисков	Тема 3. Информационные технологии в сфере обслуживания на базе Libre office Письменное контрольное мероприятие	Знает об программного обеспечение Libre office, умеет обращаться с составляющими частями Libre Office, Владеет навыком их применение в профессиональном сфере
ОПК.2.3 Способен выбирать подходящие информационные технологии и программные средства для решения стандартных задачи профессиональной деятельности с учетом рисков	Тема 4. Глобальные компьютерные сети Письменное контрольное мероприятие	Знание о глобальных компьютерных сетях, умение найти необходимую информацию и анализировать

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОПК.2.3 Способен выбирать подходящие информационные технологии и программные средства для решения стандартных задачи профессиональной деятельности с учетом рисков ОПК.2.1 Понимает функционал и назначение современных информационно-коммуникационных технологий и программных средств	Тема 5. Информационные системы менеджмента Итоговое контрольное мероприятие	Знание структуры информационной системы , умение управлять данными и использовать профессиональные программы.

Спецификация мероприятий текущего контроля

Тема 1. Основные направления развития информационных технологий

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
Дан полноценный ответ на все 4-и вопроса, приведен пример из практики для каждого вопроса	20
Ответы есть на все вопросы, но отсутствуют примеры	15
Даны подходящие ответы 2-м из 4-х вопросов, примеры приведены частично	10
Ответы на вопросы не полноценны, не имеют аргументации и примеров	5

Тема 2. Современные средства оргтехники

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **25**

Проходной балл: **12**

Показатели оценивания	Баллы
Уверенное пользование периферийными устройствами	25
Умеет использовать устройства, но не умеет устранять небольшие проблемы	21
Умеет использовать устройства с трудом, не знает алгоритм подключения и запуска периферийных устройств	17
Не умеет пользоваться периферийными устройствами, но обладает базовые знание про их функции и работу	12

Тема 3. Информационные технологии в сфере обслуживания на базе Libre office

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **25**

Проходной балл: **12**

Показатели оценивания	Баллы
Полностью использует пакет LibreOffice	25
Использует все программы с небольшими ошибками	21
Может использовать 2 из 4 программ в необходимом уровне	17
Не имеет навыки использования меньше 2 программ	12

Тема 4. Глобальные компьютерные сети

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **25**

Проходной балл: **12**

Показатели оценивания	Баллы
Дизайн подходит к тематике сайта, не перегружен и одновременно имеет необходимую информацию, расположение частей логичен, Текст емкий, дается интересное не скучное описание, Выбран подходящий шрифт и размер, расположение удобное Гиперссылки на более подробную информацию и на соцсети работают, есть призыв к действию и т.д	25
Дизайн подходит к тематике сайта, но перегружен, не достаточно информации. Текст емкий, интересный, шрифт скучный и расположение мешает другим разделам или не заметен. Гиперссылка работает, но не использованы лендинговые инструменты	13
Дизайн не подходит к тематике сайта, не был изменен первоначальный шаблон, перегружен или не содержит необходимую информации. текст не подходит к рассматриваемой странице. Гиперссылки не работающие, нет инструментов для посадочных страниц	5

Тема 5. Информационные системы менеджмента

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **25**

Проходной балл: **12**

Показатели оценивания	Баллы
Правильный ответ на один из 2 вопроса открытого типа	2
Правильный ответ на один из 21 вопроса закрытого типа	1