МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
_____ В.Г. Шубаева
«24» июня 2023 г.

Информационные технологии в туризме

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ *Специальность*	*43.03.02 Туризм*
Направленность (профиль) программы/ *Специализация*	*Организация и управление в индустрии туризма*
Уровень высшего образования	*Бакалавриат*
Форма обучения	*очная*
Год набора	*2023*

Составитель*(и)*:

к.э.н, Василиха Дмитрий Федорович

Часов по учебному плану	144	**Виды контроля в семестрах:**
в том числе:		
контактная работа	48	Экзамен: семестр 2
самостоятельная работа	60	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	2
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	20
Практические занятия	28
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	**48**
Самостоятельная работа	60
Часы на контроль	36
Итого академических часов	**144**
Общая трудоемкость в зачетных единицах	**4**

Санкт-Петербург
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 3

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* 4

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 6

5.1 Рекомендуемая литература 6

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства 6

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД) 6

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 8

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 11

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации 11

1.2 Темы письменных работ 12

1.3 Контрольные точки 12

1.4 Другие объекты оценивания 12

1.5 Самостоятельная работа обучающегося 12

1.6 Шкала оценивания результата 12

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Формирование у студентов системы знаний об основах информационных технологий и их применения в профессиональной деятельности, формирование целостного представления об эволюции информационного общества, а также создание условий для непрерывного развития профессиональных навыков по прикладным информационным продуктам основных направлений сферы туризма.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О Информационные технологии в туризме относится к обязательной части Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенций**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**
ОПК-8 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.2 - Использует современные информационные технологии в решении задач профессиональной деятельности	Знать: виды и функциональное назначение современных информационных технологий. Уметь: выбирать соответствующие и современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности. Владеть: навыками самостоятельного освоения современными информационными технологиями для решения профессиональных задач.
ОПК-1 - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ОПК-1.3 - Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма	Знать: современные технологические решения и специализированные программные продукты, применяемые для решения различных задач при организации туристской деятельности. Уметь: применять специализированное программное обеспечение в организации стратегической и операционной деятельности туристского предприятия. Владеть: навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности с помощью современных программных продуктов.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Введение. Роль информационных технологий в современном мире.	Современный подход к управлению предприятием в условиях информационного общества. Понятие информации, информационного потока и автоматизации на предприятии.	1	2		4
Тема 2. Информационные технологии и информационные системы.	Возникновение и внедрение информационных технологий (ИТ) в процессы экономики в целом и в сфере сервиса в частности. Информационные системы (ИС). Автоматизированные ИС. Классификация ИС. Жизненный цикл информационных систем (ЖЦ ИС). Модели ЖЦ ИС.	1	2		4
Тема 3. Информационные технологии управления.	Характеристика, назначение и основные компоненты ИТ в управлении предприятия сферы сервиса.	2	2		4
Тема 4. Автоматизация стратегических задач планирования и управления.	Роль автоматизации в планировании и современные информационные технологии в решении данных задач. Задачи стратегического планирования и управления. Роль автоматизации в решении этих задач. Современные стандарты стратегического управления и информационных систем в России и за рубежом.	2	2		5
Тема 5. Автоматизация текущего планирования.	Сущность текущего и тактического планирования и их взаимосвязь со стратегическим планированием. Примеры формирования финансового плана, его утверждение, доведение до соответствующих служб туристских предприятий. Сбор информации для процесса оперативного планирования и возможность автоматизации этих работ.	2	2		5
Тема 6. Автоматизация операционных задач.	Сущность оперативного планирования и его связь со стратегическим планированием. Моделирование оперативной постановки задач, примеры решения информационных и расчётных задач и необходимость автоматизации работ по управлению предприятием.	2	2		5
Тема 7. Информационные технологии автоматизации офиса.	Характеристика, назначение и основные компоненты. Информационные системы на предприятии. Роль информационных систем в деятельности предприятий туристской сферы деятельности. Общие черты информационных систем и их индивидуальные особенности. Основные проблемы и задачи внедрения информационных систем. Существующие информационные системы на предприятиях, их классификация и разновидности.	2	2		5

	Зарубежные и российские информационные системы, применяемые на предприятиях индустрии туризма.				
Тема 8. Электронная документация и её защита.	Определение и особенности документооборота в современных информационных системах. Методы и средства защиты информации в существующих информационных системах.	2	2		4
Тема 9. Биллинговые системы.	Основные подсистемы, характерные для биллинга. Стандарты биллинговых систем.	1	2		5
Тема 10. Автоматизированные системы бронирования и резервирования в сфере туризма.	Компьютерные системы бронирования (Computer Reservation System, CRS -системы) их роль и основные функции в работе современного предприятия сферы сервиса. История появления и развития компьютерных систем бронирования. Системы бронирования Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre и др. Российские компьютерные системы бронирования.	2	4		7
Тема 11. Современные системы управления предприятием сферы туризма.	Системы управления бизнес-процессами (Business Process Management System, BPM-системы). Программные продукты оптимизации и автоматизации бизнес-процессов на предприятиях сферы сервиса. Приложение ELMA BPM. Техническое и программное обеспечение на примере туристского офиса. Программные комплексы «МАСТЕР-ТУР», «САМО-Тур», «TURWIN MULTIPRO». Интернет-маркетинг для продвижения участников MICE-индустрии. Автоматизация и управление маркетинговыми процессами. Роль сайта и социальных сетей в продвижении услуг предприятий сферы услуг. Сайт как возможность автоматизации работы компании. Лендинг-пейдж (Landing Page). Критерии эффективного сайта. Социальные сети как инструмент повышения эффективности компаний. Системы управления взаимоотношениями с клиентами (Customer Relationship Management, CRM). Современные подходы к автоматизации работы программ лояльности. Системы управления бизнесом. Интеграция производства и операций, управление трудовыми ресурсами, финансового менеджмента и управления активами предприятия через ИТ. Enterprise Resource Planning (ERP) и ERP -системы.	2	3		7
Тема 12. Основы сетевых технологий работы предприятий сферы туризма.	Эталонная модель взаимодействия открытых систем. Примеры современных сетевых технологий туристских предприятий.	1	3		5
Контроль:					**36**
Всего по дисциплине:		**20**	**28**	**0**	**60**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Плахотникова М. А. Информационные технологии в менеджменте : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. А. Плахотникова, Ю. В. Вертакова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 326 с.	https://www.urait.ru/bcode/431843
Нетёсова О. Ю. Информационные системы и технологии в экономике : учебное пособие для вузов / О. Ю. Нетёсова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 178 с.	https://www.urait.ru/bcode/437377
Щеглов А.Ю. Защита информации: основы теории : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. Ю. Щеглов, К. А. Щеглов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 309 с.	https://www.urait.ru/bcode/433715

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10
- Galileo

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс

	СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	**Адрес (местоположение) учебных аудиторий**
Ауд. 401 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Проектор Nec M350 X мультимедийный - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 410 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 3шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт. Мультимедийный проектор Optoma x 400 - 1 шт., Коммутатор Kramer V P242 - 1 шт. Переносной мультимедийный комплект:	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	
Ауд. 208 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер в cIntel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME402X - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

– учебно-методической документацией;

– локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

– графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные

комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

1 Информационный менеджмент
2 Информация: понятие. Виды информации. Свойства информации
3 Роль и функции информации в современной организации
4 Понятие информационного общества. Основные признаки и тенденции развития.
5 Информационный поток
6 Информационная система
7 Информационные технологии: классификация и виды информационных технологий.
8 Персональные данные
9 Нормативно-правовые основы работы с персональными данными
10 Реестр операторов персональных данных
11 Защита информации.
12 Компьютерные вирусы – типы и виды. Основные пакеты антивирусных программ.
13 Электронные бухгалтерские системы
14 Электронный документооборот
15 САПР — системы автоматизированного проектирования / изготовления (Computer Aided Design / Computer Aided Manufacturing — CAD/CAM);
16 АС ТПП — автоматизированные системы технологической подготовки производства (Computer Aided Engineering — CAE);
17 АСУ ТП — автоматизированные системы управления технологическими процессами (Supervisory Control And Data Acquisition — SCADA);
18 АСУ П — комплексная автоматизированная система управления предприятием (Enterprise Resource Planning — ERP);
19 CRM — управление отношениями с клиентом;
20 B2B — электронная торговая площадка ("онлайновый бизнес");
21 DSS — поддержка принятия управленческих решений;
22 SPSS — статистический анализ данных;
23 OLAP технология— анализ многомерных данных;
24 MIS — управляющая информационная система, (АРМ) руководителя;
25 SCM — управление цепями поставок;
26 PLM — управление жизненным циклом продукции (характерно для дискретного производства);
27 ERP-II — расширение ERP системы за контуры производства (т. е. ERP + CRM + B2B + DSS + SCM+ PLM и т. п.);
28 WAN — глобальные (внешние) сети и телекоммуникации (Wide Area Net); LAN — локальные вычислительные сети (Local Area Net).
29 WMS (Warehouse Management System) —комплексная автоматизацию управления складскими процессами.
30 EAM (Enterprise Asset Management) - Система управления основными фондами предприятия.
31 HRM — Система управления персоналом.
32 Сайт туристской компании/дестинации. Критерии эффективного сайта
33 Социальные сети как инструмент повышения эффективности туристских компаний
34 Мессенджеры

35 Обеспечение информационной безопасности
36 Системы бронирования и резервирования в туристском и гостиничном бизнесе
37 Глобальные системы бронирования и резервирования
38 Поисковые инструменты
39 Базы данных
40 СУБД
41 Большие данные
42 Цифровые маркетинговые инструменты

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Аналитическая работа	с помощью технических средств и информационных систем	1-3
2	Аналитическая работа	с помощью технических средств и информационных систем	4-7
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-12

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-12
Подготовка сообщений, докладов	2,4,8,10,11
Подготовка к экзамену	1-12

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле

успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.
Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<=54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
>=85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.