

**ГОУ ВПО РОССИЙСКО-АРМЯНСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ)
УНИВЕРСИТЕТ**

Составлен в соответствии с
государственными требованиями к
минимуму содержания и уровню
подготовки выпускников по
направлению «Туризм» и Положением
«Об УМКД РАУ»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Арамян Ж.Б

18 июля 2023, №2



Институт:

Экономики и Бизнеса

Название института

Кафедра:

Туризма и сферы услуг

Название кафедры

Автор:

Аракелян Сюзан Гагиковна

Ученое звание, ученая степень, Ф.И.О

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

**Дисциплина: «Информационные технологии в гостиничной
индустрии»**

Название дисциплины согласно учебному плану

Для магистратуры

Направление:

43.04.02 «Туризм»

Код и название направления

ЕРЕВАН

Структура и содержание УМКД

1. Аннотация

Дисциплина представляет собой комплекс теоретических основ, практических примеров и методов автоматизированного управления гостиничного предприятия. При автоматизированном подходе управления в разы повышается эффективность деятельности гостиницы.

Автоматизированные системы управления гостиничными комплексами обычно построены по модульному принципу. Набор модулей охватывающий все функциональные задачи определенного рабочего места стыкуются с различными смежными программно-аппаратными комплексами: бухгалтерской системой, системой складского хозяйства, системой управления рестораном, системой удаленного бронирования с CRM системой и так далее.

Программа дисциплины предусматривает практическое представление каждого отдельного инструментария, программно-аппаратного комплекса на конкретных примерах с применением информационных технологий.

2. Место дисциплины в структуре магистерской программы

Дисциплина «Информационные технологии в гостиничной индустрии» изучается как дисциплина базовой части Блока 1. Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования. При освоении дисциплины «Информационные технологии в гостиничной индустрии» компетенции одновременно формируются следующими дисциплинами ОПОП ВО: Информатика, Технология и организация операторских и агентских услуг.

Освоение дисциплины необходимо обучающемуся для успешного освоения следующих дисциплин, прохождения практик по данному ООП: Пакеты прикладных программ на предприятиях сервиса и туризма, Организация туристской деятельности.

3. Содержание

Цели и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины – формирование системы знаний о современных информационных технологиях в области гостиничного бизнеса с целью их применения для эффективной деятельности и устойчивого развития гостиничного предприятия.

Задачи курса состоят в формировании у студентов основных навыков, которые должен иметь профессионал гостиничного дела для успешной работы по своей специальности.

Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате изучения дисциплины студенты должны знать:

- современные тенденции развития индустрии гостеприимства и туризма и их влияние на основные подходы к управлению данной деятельностью;
- основные направления развития информационных систем (ИС), применяемых в гостиничном бизнесе организациями и их функции;
- настраивать и использовать в практическом применении программный продукт и программные модули гостиничного назначения
- характеристики программного и технического обеспечения гостиничного бизнеса
- группировать и анализировать данные
- разрабатывать отдельные отчеты для решения функциональных задач в сфере гостиничного бизнеса
- применять CRM технологии в гостиничном бизнесе
- социальные, этические и правовые аспекты применения ИС в гостиничном бизнесе

4. Объем дисциплины (модуля)

1.1.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

1.1.2. 1.1.3.	Виды учебной работы	Всего, в акад. часах
1.Общая трудоемкость изучения дисциплины по семестрам, в т. ч.:		144
1.1. Аудиторные занятия, в т. ч.:		
1.1.1. Лекции		
1.1.2. Практические занятия, в т. ч.		24
1.1.2.1. Обсуждение прикладных проектов		
1.1.2.2. Кейсы		
1.1.2.3. Деловые игры, тренинги		
1.1.2.4. Контрольные работы		
1.1.2.5. Другое (указать)		
1.1.3. Семинары		
1.1.4. Лабораторные работы		
1.1.5. Другие виды (указать)		
1.2. Самостоятельная работа, в т. ч.:		120
1.2.1. Подготовка к экзаменам		
1.2.2. Другие виды самостоятельной работы, в т.ч. (указать)		
1.2.2.1. Письменные домашние задания		
1.2.2.2. Курсовые работы		
1.2.2.3. Эссе и рефераты		
1.2.2.4. Другое (указать)		
1.3. Консультации		
1.4. Другие методы и формы занятий		
Итоговый контроль (экзамен, зачет, диф. зачет - указать)		зачет

2.3.2. Распределение объема дисциплины по темам и видам учебной работы

Разделы и темы дисциплины	Всего (ак. часов)	Лекции (ак. часов)	Практ. занятия (ак. часов)	Семинары (ак. часов)	Лабор. (ак. часов)	Другие виды занятий (ак. часов)
1	2=3+4+5+6+7	3	4	5	6	7
Введение						
Тема 1. Интернет-технологии применяемые в гостиничном бизнесе.	24		3			20
Тема 2. Глобальные системы бронирования и управление каналами продаж.	24		5			20
Тема 3. Требования предъявляемые к информационному обеспечению современного отеля. Этапы автоматизации гостиничного сервиса.	24		3			20
Тема 4. Системы автоматизации управления гостиничным бизнесом: обзор программного обеспечения управления гостиницей	24		5			20
Тема 5. «Смежные» программы для комплексной автоматизации гостиницы.	24		3			20
Тема 6. Обзор CRM системы на примере	24		5			20
ИТОГО	144		24			120

5. Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Интернет-технологии применяемые в гостиничном бизнесе.

Интернет-технологии применяемые в гостиничном бизнесе. Использование различных служб интернет в работе гостиницы: электронная почта, списки рассылки, IP-телефония, использование поисковых систем, гостиницы в интернет, системы бронирования гостиничных услуг, обзор онлайн сервиса JivoSite.

Тема 2. Глобальные системы бронирования и управление каналами продаж.

Глобальные системы бронирования: история создания, характеристика, принципы работы, проблемы использования, тенденции развития. Гостиницы в GDS: варианты подключения, критерии выбора провайдера, необходимая информация о гостинице в GDS, управление каналами продаж

Тема 3. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом

История развития программных средств в сфере гостиничного бизнеса. Информационные потоки и их роль в организации гостиничного сервиса. Понятия «клиент» и «сервер». Сервер базы данных.

Тема 4. Системы автоматизации управления гостиничным бизнесом: обзор программного обеспечения управления гостиницей

Этапы автоматизации гостиничного сервиса. Требования предъявляемые к информационному

обеспечению современного отеля. Автоматизированная система управления предприятием (АСУП): понятие, структура, принцип работы, требования. Примеры типовых АСУ.

Повышение эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства, на основе внедрения автоматизированных систем управления предприятием.

Тема 5. «Смежные» программы для комплексной автоматизации гостиницы.

Системы автоматизации управления гостиничным бизнесом:

- Система бронирования
- Система складского учета и управления закупками
- Система управления финансами
- Система управления сотрудниками
- Система управления кухней и рестораном
- Система управления продажами и маркетингом

Тема 6. Обзор CRM системы на примере

Понятие CRM, история развития CRM технологий, CRM система автоматизации взаимоотношениями с клиентами. Примеры применений CRM стратегий зарубежных отельных сетей. Виды систем лояльности и их применения в гостиничном бизнесе. Анализ данных с помощью CRM.

2. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение курса предполагает использование как традиционных, так и инновационных образовательных технологий, а также настоятельно требует рационального их сочетания. Традиционные образовательные технологии подразумевают использование в учебном

процессе таких методов работ, как лекция, практическое занятия, семинар и др. В свою очередь формирование компетентного подхода, комплексности знаний и умений, может быть реализована в курсе посредством использования новых информационных технологий, в частности, мультимедийных программ, включающих фото-, аудио- и видеоматериалы по курсу.

В учебном процессе преподавания дисциплины «Информационные технологии в гостиничной индустрии» предусматривается широкое использование активных методов обучения (разбор конкретных ситуаций, тренинги, деловые и ролевые игры, круглые столы). В рамках учебного курса предусмотрены встречи с руководителями гостиничных предприятий, руководителями государственных и общественных организаций в сфере гостиничного бизнеса, мастер-классы специалистов. Использование новых технологий позволяет сформировать профессиональные навыки у обучающегося, соответствующие требованиям работодателей.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Интернет-технологии применяемые в гостиничном бизнесе, домашнее задание , примерные вопросы:

Понятие об информационных технологиях. История развития информационных технологий. Программное обеспечение. Техническое обеспечение. Информационное обеспечение. Организационное обеспечение. Привести примеры

Тема 2. Глобальные системы бронирования и управление каналами продаж, устный опрос , примерные вопросы:

1. Что понимают под компьютерной сетью? 2. Перечислите основные программные и аппаратные компоненты сети. 3. Какие существуют типы передающих сред? 4. Что собой представляют аналоговые и цифровые каналы связи? 5. Определите глобальные и городские сети. 6. На какие виды делятся сети по совместимости программного обеспечения? 7. Как классифицируются сети по характеру реализуемых функций и по форме функционирования? 8. Какие виды сетей выделяют по сфере функционирования? 9. В чем особенность сетей типа клиент/сервер? 10. Что такое одноранговые сети и чем они отличаются от сетей типа ?клиент-сервер?? 11. Что такое рабочая станция и сервер? 12. Что такое топология ЛВС? 13. Какие виды топологий вам известны? 14. Оцените состояние и перспективы использования Интернета в Армении и в России? 15. Опишите особенности службы WWW. 16. В каком году появился Интернет? 17. Как организована Служба новостей (Usenet) и какие новости существуют? 18. В чем особенности службы ICQ? 19. Что из себя представляют ?Internet Relay Chat? и WWW-chat? 32. Что такое информационная технология? 20. Назовите основные информационные технологии в туризме. 21. Перечислите возможности использования Интернета в туристском бизнесе. 22. Каковы перспективы развития туристических интернет-проектов? 23. В чем состоит модернизация сайта и как размещается сайт фирмы в сети Интернет? 24. Перечислите основные схемы обновления информации на сайте. 25. Какие методы достижения высоких позиций в поисковых системах вам известны? 26. Выделите типовые подходы к построению системы бронирования туроператорской компании. 27. Какие глобальные системы бронирования существуют? 28. Назовите и охарактеризуйте российские системы бронирования?

Тема 3. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом, презентация , примерные вопросы:

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 Комплекс автоматизации гостиничного хозяйства KEI-Hotel Система Fidelio Система модулей Senium Система комплексной автоматизации ?Дип-Пансион? Система Nimeta

Тема 4. Системы автоматизации управления гостиничным бизнесом: обзор программного обеспечения управления гостиницей, презентация устный опрос, примерные вопросы:

Главные преимущества автоматизации отелей. ПО для управления гостиницами: основные возможности. Взаимодействие с внешними системами. Программы для гостиниц на армянском и российском рынке. Обзор программ: Smart Hotel, Фиделио, Эдельвейс, 1С Отель.

Тема 5. «Смежные» программы для комплексной автоматизации гостиницы, устный опрос, примерные вопросы:

модуль ведения договоров;

Модуль резервирования; модуль бронирования; модуль интернет-бронирования; модуль оперативной работы с гостем; модуль расчета с гостем; модуль работы с тарифами; модуль работы с путевками; модуль учёта и распределения ресурсов; модуль работы с архивом и постоянными клиентами; модуль управления номерным фондом; модуль работы этажной службы; модуль работы горничных и распределения уборок; модуль анализа загрузки номерного фонда; модуль диспетчера номерного фонда; модуль администрирования; модуль проходная; модуль пункт проката; модуль работы по технологии внутреннего кредита (депозита); систему расчетов за телефонные переговоры и обработки гостиничных команд; систему расчетов за пользование интернетом; систему формирования сводок и отчетов.

Тема 6. Обзор CRM системы на примере, устный опрос, примерные вопросы:

Понятие CRM, история развития CRM технологий, CRM система автоматизации взаимоотношениями с клиентами. Примеры применений CRM стратегий зарубежных отельных сетей. Виды систем лояльности и их применения в гостиничном бизнесе. Анализ данных с помощью CRM.

Примерные вопросы к зачету и экзамену:

Вопросы к экзамену

1. Что такое информация?
2. Как менялось наполнение термина "информация" с развитием науки и общества?
3. Что такое информационная система?
4. Из каких подсистем состоит информационная система?
5. Что такое информационные технологии?
6. Чем отличаются данные от знаний?
7. Какие виды информационных систем бывают?
8. В чем заключается классификация информационных систем?
9. Какие носители информации бывают?
10. Как информационные технологии влияют на развитие сферы туризма?
11. Как информационные технологии влияют продвижение турпродукта?
12. Какое программное обеспечение необходимо для работы турофиса?
13. Что такое оргтехника?
14. Что включают в себя коммуникационные средства?
15. Что такое машины и механизмы в туристском бизнесе?

16. Как используется Интернет в сфере социально-культурного сервиса и туризма?
17. Основные требования к туристскому сайту?
18. Чем отличается туристский сайт от сайта турфирмы?
19. Какова структура туристского портала?
20. Каковы перспективные направления использования Интернета в туризме?
21. Что такое электронная коммерция?
22. Что такое цифровые деньги?
23. Как используются приложения Microsoft Office в работе турорганизаций?
24. Как используется пакет Microsoft Excel для решения задач в области туризма?
25. Какие средства графики Microsoft Excel используются в работе турфирмы?
26. Что такое электронная таблица?
27. Что такое системы бронирования и резервирования?
28. Какие глобальные системы бронирования и резервирования имеют наибольшие возможности?
29. Каковы функциональные возможности характерны для систем бронирования и резервирования?
30. Охарактеризовать наиболее значимые системы бронирования и резервирования.
31. Какова классификация информационных систем менеджмента?
32. Что такое пакет управления туристскими фирмами?
33. Каково современное состояние гостиничного сектора Армении и России?
34. В чем выражаются системы автоматизации управления гостиничным комплексом?
35. Какие программы автоматизации управления гостиницей представлены на российском рынке?

7.1. Основная литература:

- Информационные технологии в туристической индустрии, Кимяев, Дмитрий Иванович; Костин, Геннадий Александрович; Курлов, Виктор Валентинович, 2014г.
- Туризм и гостиничное хозяйство, Шматько, Л. П.; Жолобова, Л. В.; Ляшко, Г. И., 2010г.
- Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - М.:
- Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат).(переплет) ISBN 978-5-91134-745-1, 1000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=406086>
- Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Н.А. Зайцева,
- А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат).(переплет) ISBN 978-5-98281-231-5, 600 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=424026>
- Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В.
- Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИль).(переплет) ISBN 978-5-98281-068-7, 1000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=430064>

7.2. Дополнительная литература

- Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело, Зайцева, Наталия Александровна, 2013г.
- Гвозденко, Александр Андреевич. Страхование в туризме: учеб. пособие для студентов вузов / А. А. Гвозденко. Москва: Аспект Пресс, 2002. 255с

- Жукова, Марина Александровна. Индустрия туризма: Менеджмент организации / М.А.Жукова. М.: Финансы и статистика, 2003.199с
- Кабушкин, Николай Иванович. Менеджмент туризма: Учеб. пособие для студентов спец. "Экономика и упр. соц.- культурной сферой" вузов / Кабушкин Н.И..2-е изд., перераб..Минск: ООО "Новое знание", 2001.430с
- Менеджмент туризма: Основы менеджмента: Учеб. для студентов вузов турист. профиля / Л.И. Лукичева, В.А. Квартальнов, В.А. Исаев и др.; Междунар. каф. ЮНЕСКО по культур. туризму в целях мира и развития; Рос. междунар. акад. туризма; Редкол.: В.А. Квартальнов (гл. ред.) и др..М.: Финансы и статистика, 2003.351с.
- Организация туризма: Учеб. пособие для студентов вузов по спец. "Экономика и управление соц.-культур. сферой" / А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева и др.; Под ред. Н.И. Кабушкина, А.П. Дуровича.Мн.: ООО "Новое знание", 2003.630с. Туризм и гостиничное хозяйство: учебное пособие / (Л.П. Шматько, Л.В. Жолобова, Г.И. Ляшко и др.). Ростов-на-Дону; Москва: Феникс: МарТ, 2010.346 с.
- Туризм и гостиничное хозяйство: Учеб. для студентов вузов, обучающихся по спец. "Менеджмент" / ; Ассоц. авт. и издат. "ТАНДЕМ"; Под ред. А.Д.Чудновского.М.: ЭКСМО, 2001.399с.
- Чудновский, Алексей Данилович. Управление индустрией туризма: учеб. пособие для студентов вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин; Гос. ун-т упр., Ин-т туризма и развития рынка.М.: КноРус, 2004.436
- Чудновский, Алексей Данилович. Информационные технологии управления в туризме: учеб. пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова.Изд. 2-е, стер..Москва: КноРус, 2007 8. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. для студентов вузов/ ; Ассоц. авт. и изд. "Тандем"; под ред. А. Д. Чудновского.Изд. 2-е, перераб. и доп..Москва: Юркнига, 2005.447 с.:
- Гуляев В.Г. Туризм: экономика и социальное развитие / В.Г.Гуляев.М.: Финансы и статистика, 2003.302с.
- Широкова Г.В.. Использование сети Интернет в индустрии путешествий // Вестник Санкт-Петербургского университета., Экономика.Б.м...1997.

8.Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины " Информационные технологии в гостиничной индустрии" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: Мультимедийная аудитория. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB,audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с

использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Распределение весов по модуля и формам контроля

Формы контролей	Весы форм текущих контролей в результирующих оценках текущих контролей			Весы форм промежуточных контролей в оценках промежуточных контролей			Весы оценок промежуточных контролей и результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей			Весы итоговых оценок промежуточных контролей в результирующей оценке промежуточных контролей	Весы результирующей оценки промежуточных контролей и оценки итогового контроля в результирующей оценке итогового контроля
	M1 ¹	M2	M3	M1	M2	M3	M1	M2	M3		
Вид учебной работы/контроля											
Контрольная работа			0.5								
Тест											
Курсовая работа											
Лабораторные работы											
Письменные домашние задания											
Реферат											
Эссе											
Активность во время семинара			0.5								
<i>Другие формы (Указать)</i>											
Весы результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей							0	0	1		
Весы оценок промежуточных контролей в итоговых оценках промежуточных контролей											
Вес итоговой оценки 1-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										0	
Вес итоговой оценки 2-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										0	
Вес итоговой оценки 3-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей										1	
Вес результирующей оценки промежуточных контролей в результирующей оценке итогового контроля											0,5
Экзамен/зачет (оценка итогового контроля)											Экзамен 0,5
	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$	$\Sigma = 1$

¹ Учебный Модуль

