

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Байханов Исмаил Бардирович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 11.07.2023 10:46:35  
Уникальный программный ключ:  
442c337cd125e1d0146289ac98813e502697784

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ОБРАЗОВАНИИ**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Модуль «Управление в индустрии гостеприимства»

по дисциплине

Б1.О.06.04. Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства

**Направление подготовки**

43.03.03-"Гостиничное дело"

**Профиль подготовки**

**"Гостиничная деятельность"**

**Квалификация выпускника**

уровень образования

**Бакалавр**

форма обучения

заочная

Год приема -2023

**Грозный, 2023**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

## 1.1. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.06.04 «Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства» входит в обязательную часть основной профессиональной образовательной программы и является обязательной для изучения.

Учебная дисциплина «Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства» изучается на 1 курсе.

## 1.2. Цель освоения дисциплины (модуля)

Целями освоения учебной дисциплины «Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства» является формирование у бакалавров целостного представления о специфике использования современных информационных и коммуникационных технологий в гостиничном бизнесе; развитие навыков и способностей студентов к самостоятельному практическому использованию современных информационных технологий рамках профессиональных и общекультурных компетенций.

## 1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине:

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции: ПКО-3

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций, которые формирует дисциплина (модуль)	Планируемые результаты обучения
ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий. ПКО-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	<b>Знать:</b> методы, технологии и принципы обеспечения гостинично-ресторанного продукта на основе маркетинговых исследований <b>Уметь:</b> осуществлять аргументированный выбор методов и технологий реализации маркетинговых исследований гостинично-ресторанного бизнеса <b>Владеть:</b> навыками обобщения и анализа современных разработок и подходов к маркетинговым исследованиям в индустрии гостеприимства

#### 1.4. Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108/3 з.е. (академ. часов)

Вид учебной работы	Количество академ. часов	
	Очно	Заочно
<b>4.1. Объем контактной работы обучающихся с преподавателем</b>		<b>108/3</b>
<b>4.1.1. аудиторная работа</b>		<b>8/0,2</b>
в том числе:		
лекции		2/0,5
практические занятия, семинары, в том числе практическая подготовка		6/0,16
лабораторные занятия		
<b>4.1.2. внеаудиторная работа</b>		
в том числе:		
индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
курсовое проектирование/работа		
групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем		
<b>4.2. Объем самостоятельной работы обучающихся</b>		<b>91/2,5</b>
в том числе часов, выделенных на подготовку к экзамену		9/0,25

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1. Тематическое планирование дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость в академ. часах		Трудоемкость по видам учебных занятий (в академ. часах) 1 семестр							
				Лекции		Практ. занятия		Лаб. занятия		Сам. работа	
				Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно
1	Тема 1. Место и роль информационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства	X	108/3	X	2/0,5	X	6/0,16	X	X	X	96/2,6
	<i>Курсовое проектирование/работа</i>	X	X	X		X		X		X	X
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>	X	9/0,25	X		X		X		X	X
	Итого:	X	108/3	X	2/0,5	X	6/0,16	X		X	96/2,6

### 2.2. Содержание разделов дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание дисциплины (дидактические единицы) <i>(для педагогических профилей наполняется с учетом ФГОС основного общего и среднего общего образования)</i>
1.	Тема 1: Место и роль информационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства	1.1. Понятие «информационные технологии». 1.2. История внедрения информационных технологий в индустрию гостеприимства. 1.3. Классификация сетей. 1.4. Основные элементы информационных технологий
2.	Тема 2. Модель электронного бизнеса в туризме и гостиничном деле	2.1. Электронная дистрибуция в туризме и гостиничном деле: понятие, общая характеристика. 2.2. Модель электронного бизнеса: виды и краткая характеристика. 2.3. Факторы ценности в моделях электронного бизнеса. 2.4. Методы формирования цен в электронной дистрибуции. 2.5. Агрегаторы каналов электронной дистрибуции гостиниц. 2.6. Технология динамического пакетирования в туризме и гостеприимстве. 2.7. Факторы ценности в моделях электронного бизнеса. 2.8. Методология формирования цен в электронной дистрибуции. 2.9. Ценовая конкуренция и пути ее преодоления в режиме «online». 2.10. Кибер-посредничество в индустрии туризма и гостеприимства
3.	Тема 3: Глобальные системы бронирования и резервирования	3.1. История создания глобальных систем бронирования. Основные структурные компоненты GDS. Важнейшие функции GDS. Методы повышения эффективности деятельности GDS. Характеристика основных GDS: Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre. Влияние Интернета на стратегии дистрибуции GDS. Подключение гостиниц к GDS. Альтернативные системы бронирования и их сотрудничество с предприятиями размещения. Характеристика основных GDS: Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre. Влияние Интернета на стратегии дистрибуции GDS. Альтернативные системы бронирования и их сотрудничество с предприятиями размещения (на примере Ostrovok.ru, Booking.com).
4.	Тема 4: Интернет в индустрии гостеприимства	4.1. Функции сети Интернет. 4.2. Преимущества и негативное влияние сети Интернет на туристский и гостиничный бизнес. 4.3. Классификация веб-сайта. 4.4. Этапы создания веб-сайтов. 4.5. Программное обеспечение для оценки эффективности веб-сайтов. 4.6. Компьютерные технологии SEO в индустрии гостеприимства
5.	Тема 5 : Системы менеджмента дестинаций (СМД) как составляющая информационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства	5.1. Системы менеджмента дестинаций: определение, назначение, структура. 5.2. Классификация СМД. 5.3. Факторы успеха для порталов дестинаций

6.	Тема 6: Автоматизированные системы управления в индустрии гостеприимства	6.1. АСУ гостиничных комплексов: понятие и общая характеристика. 6.2. Структура модулей АСУ. 6.3. Автоматизация предприятий питания
7.	Тема 7: CRM-системы и области их применения в индустрии туризма и гостеприимства	7.1. CRM-системы: общая характеристика и функциональность. 7.2. Структура CRM-систем. 7.3. Классификация CRM-систем. 7.4. Система Vitrix24 и возможность ее применения в индустрии туризма и гостиничного дела.
8.	Тема 8: Социальные сети и сфера их применения в гостиничном деле	8.1. Социальные сети: понятие, обзор, специфика. 8.2. Принципы и технологии использования социальных сетей в индустрии гостеприимства. 8.3. Направления использования мессенджеров в гостиничной деятельности 8.4. Программное обеспечение для аналитики использования социальных сетей в гостиничном бизнесе.

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 3.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Таблица 5

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы обучающихся
1.	Тема 1: Место и роль информационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства	Подготовка к устному опросу. Подготовка презентации
2.	Тема 2. Модель электронного бизнеса в туризме и гостиничном деле	Подготовка к устному опросу. Подготовка презентации
3.	Тема 3: Глобальные системы бронирования и резервирования	Подготовка к устному опросу. Подготовка презентации
4.	Тема 4: Интернет в индустрии гостеприимства	Подготовка к устному опросу. Подготовка презентации
5.	Тема 5 : Системы менеджмента дестинаций (СМД) как составляющая информационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства	Подготовка к устному опросу. Подготовка презентации
6.	Тема 6: Автоматизированные системы управления в индустрии гостеприимства	Подготовка к устному опросу. Подготовка презентации
7.	Тема 7: CRM-системы и области их применения в индустрии туризма и гостеприимства	Подготовка к устному опросу. Подготовка презентации
8.	Тема 8: Социальные сети и сфера их применения в гостиничном деле	Подготовка к устному опросу. Подготовка презентации

#### 3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы дисциплины (модуля)

##### 3.2.1 Основная и дополнительная литература

Виды литературы	Автор, название литературы, город, издательство, год	Количество часов, указанной литературы Аудит./самост.	Количество обучающихся	Количество экземпляров в библиотеке университета	Режим доступа ЭБС/электронный носитель (CD,DVD)	Обеспеченность обучающихся литературой, (5гр./4гр.)x100%)
1	2	3	4	5	6	7
<b>Основная литература</b>						
1	<i>Ветитнев, А. М.</i> 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, 2022. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный //	8/91	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/490903">https://urait.ru/bcode/490903</a>	100%
2	<i>Скобельцына, А. С.</i> Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14348-5. — Текст : электронный //	8/91	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/493943">https://urait.ru/bcode/493943</a>	100%
3	<i>Тимохина, Т. Л.</i> Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный //	8/91	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/511181">https://urait.ru/bcode/511181</a>	100%
<b>Дополнительная литература</b>						
1	<i>Восколович, Н. А.</i> Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Текст : электронный //	8/91	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/489545">https://urait.ru/bcode/489545</a>	
2	<i>Романова, Ю. Д.</i> Информационные технологии в управлении персоналом : учебник и практикум для вузов / Ю. Д. Романова, Т. А. Винтова, П. Е. Коваль. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 271 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09309-4. — Текст : электронный //	8/91	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://www.urait.ru/bcode/489067">https://www.urait.ru/bcode/489067</a>	

### 3.2.2. Интернет-ресурсы

1. Цифровой образовательный ресурс «IPR SMART». <https://www.iprbookshop.ru>
2. Образовательная платформа «Юрайт». <https://urait.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань». <https://e.lanbook.com/>
4. МЭБ (межвузовская электронная библиотека) НГПУ. <https://icdlib.nspu.ru/>
5. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU. <https://www.elibrary.ru/>
6. СПС «КонсультантПлюс». <http://www.consultant.ru/>

### ОТКРЫТЫЙ РЕСУРС

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. <http://window.edu.ru/catalog/>
8. Научная электронная библиотека «Киберленинка». <https://cyberleninka.ru/>

### 3.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)	Адрес (местоположение)
<b>Аудитория для проведения лекционных занятий</b>		
Лекционная аудитория - ауд.	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска)	Уч. корпус № 3 г. Грозный, ул. Субры Кишиевой 33
<b>Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости</b>		
Компьютерный класс - ауд.	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза, технические средства для отображения мультимедийной или текстовой информации: мультимедиа проектор, экран, акустическая система. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 50 посадочных мест.	Уч. корпус № 3 г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33
Аудитория для практических занятий - ауд.	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска)	г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33
<b>Помещения для самостоятельной работы</b>		
Читальный зал библиотеки ЧГПУ	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. Количество посадочных мест - 50.	Электронный читальный зал. этаж 2 Библиотечно-компьютерный центр г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

### 4.1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины / модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и лабораторных занятий, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований и т.д.

№ п/п	Наименование темы (раздела) с контролируемым содержанием	Код и наименование проверяемых компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Тема 1: Место и роль информационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства	ПКО-3	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
2.	Тема 2. Модель электронного бизнеса в туризме и гостиничном деле	ПКО-3	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
3.	Тема 3: Глобальные системы бронирования и резервирования	ПКО-3	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
4.	Тема 4: Интернет в индустрии гостеприимства	ПКО-3	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
5.	Тема 5 : Системы менеджмента дестинаций (СМД) как составляющая информационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства	ПКО-3	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
6.	Тема 6: Автоматизированные системы управления в индустрии гостеприимства	ПКО-3	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
7.	Тема 7: CRM-системы и области их применения в индустрии туризма и гостеприимства	ПКО-3	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
8.	Тема 8: Социальные сети и сфера их применения в гостиничном деле	ПКО-3	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
	<i>Курсовая работа (проект)</i>	x	x	x
	<i>Учебная практика</i>	x	x	x
	<i>Производственная практика</i>	x	x	x

## 4.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

### 4.2.1. Наименование оценочного средства: *тест*



### *Примерные вопросы для тестирования*

1. Какой класс ИТ оказывает большое влияние на продвижение гостиничного продукта:
  - ✓ локальные системы автоматизации гостиничных комплексов
  - ✓ мультимедийные системы
  - ✓ сеть Internet
  - ✓ глобальные распределительные системы
2. Когда появились первые АСУ гостиницами:
  - ✓ в 60-х гг. XX века
  - ✓ в 70-х гг. XX века
  - ✓ в 80-х гг. XX века
  - ✓ в 90-х гг. XX века
3. Основная функция первых компьютерных систем бронирования
  - ✓ бронирование авиабилетов
  - ✓ оптимизация стыковок рейсов самолетов
  - ✓ продажа билетов на спортивные мероприятия
4. Современные Глобальные распределительные системы GDS (Global Distribution System) позволяют:
  - ✓ забронировать билеты на рейсы авиакомпаний,
  - ✓ забронировать места в гостиницах
  - ✓ забронировать автомобиль в фирмах проката автомобилей,
  - ✓ забронировать билеты на железнодорожные, морские и паромные перевозки,
  - ✓ осуществить резервирование билетов на посещение всевозможных культурных и спортивных мероприятий,
  - ✓ обменять валюту.
5. Первая отечественная система бронирования авиабилетов называлась и называется сейчас:
  - ✓ Аврора
  - ✓ Сирена
  - ✓ Галилео
  - ✓ Габриель
  - ✓ Апполо
6. К зарубежным системам бронирования авиабилетов относятся:
  - ✓ Gabriel
  - ✓ Sirena
  - ✓ Galileo
  - ✓ Express
  - ✓ Sabre
7. Система Amadeus
  - ✓ ведущая компьютерная система бронирования в Европе
  - ✓ ведущая компьютерная система бронирования в США
  - ✓ занимает лидирующее положение в Южной Америке, Африке
  - ✓ неперспективная система
8. По объему международных бронирований самой крупной КСБ в мире является:
  - ✓ Gabriel
  - ✓ Galileo
  - ✓ Sabre
  - ✓ Amadeus
9. Система Galileo
  - ✓ самая первая международная система
  - ✓ широко используется в США и Мексике
  - ✓ широко используется в Европе
  - ✓ занимает лидирующее положение в Южной Америке, Африке
  - ✓ основная система бронирования в странах Ближнего Востока и Африки

- ✓ неперспективная система
- 10. Система Sabre является
  - ✓ наиболее широко используется в США
  - ✓ широко используется в Европе
  - ✓ занимает лидирующее положение в Австралии, Азии
  - ✓ официальный партнер авиакомпании Аэрофлот
  - ✓ основная система бронирования в странах Ближнего Востока и Африки
  - ✓ неперспективная система
- 11. Система Worldspan
  - ✓ ведущая компьютерная система бронирования в Европе
  - ✓ ведущая компьютерная система бронирования в США
  - ✓ занимает лидирующее положение в Южной Америке, Африке
  - ✓ неперспективная система
- 12. Система Gabrielle
  - ✓ ведущая компьютерная система бронирования в Европе
  - ✓ ведущая компьютерная система бронирования в США
  - ✓ первая система, сотрудничавшая с Аэрофлотом
  - ✓ ориентирована на страны Азии, Африки и Латинской Америки
  - ✓ неперспективная система
- 13. В каких вариантах выпускаются туристские каталоги и путеводители
  - ✓ книжные издания
  - ✓ видеофильмы
  - ✓ на электронных дисках
  - ✓ в сети Internet

**Критерии оценивания результатов тестирования**

Уровень освоения	Критерии	Баллы
Максимальный уровень	Выполнены правильно все задания теста (тест зачтен)	2
Средний уровень	Выполнено правильно больше половины заданий (тест зачтен)	1
Минимальный уровень	Выполнено правильно меньше половины заданий (тест не зачтен)	0

**4.2.2. Наименование оценочного средства: доклад/сообщение**

**Примерная тематика докладов:**

1. Система Vitrix 24 и возможности ее применения в индустрии туризма и гостеприимства
2. Анализ одной из СМД
3. Обзор кибер-посредников в индустрии туризма и гостеприимства
4. Веб-сайт гостиничного предприятия и его функциональность
5. Анализ одной из АСУ предприятий питания
6. Модели электронной дистрибуции в туризме и гостиничном деле
7. Программное обеспечение динамического пакетирования в туризме и гостеприимстве
8. Характеристика GDS (на примере одной из них)
9. Альтернативные системы бронирования и их сотрудничество с предприятиями размещения (на примере Booking.com и др).

10. Российские АСУ гостиничных предприятий и их востребованность на рынке  
 11. Рейтинг социальных сетей и направления их использования в индустрии туризма и гостеприимства

**Критерии и шкалы оценивания доклада/сообщения (в форме презентации):**

Таблица 11

<b>Уровень освоения</b>	<b>Критерии</b>	<b>Баллы</b>
Максимальный уровень	<ul style="list-style-type: none"> <li>– продемонстрировано умение выступать перед аудиторией;</li> <li>– содержание выступления даёт полную информацию о теме;</li> <li>– продемонстрировано умение выделять ключевые идеи;</li> <li>– умение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу;</li> <li>– высокая степень информативности, компактность слайдов</li> </ul>	3
Средний уровень	<ul style="list-style-type: none"> <li>– продемонстрирована общая ориентация в материале;</li> <li>– достаточно полная информация о теме;</li> <li>– продемонстрировано умение выделять ключевые идеи, но нет самостоятельных выводов;</li> <li>– невысокая степень информативности слайдов;</li> <li>– ошибки в структуре доклада;</li> <li>– недостаточное использование научной литературы</li> </ul>	2
Минимальный уровень	<ul style="list-style-type: none"> <li>– продемонстрирована слабая (с фактическими ошибками) ориентация в материале;</li> <li>– ошибки в структуре доклада;</li> <li>– научная литература не привлечена</li> </ul>	1
Минимальный уровень не достигнут	<ul style="list-style-type: none"> <li>– выступление не содержит достаточной информации по теме;</li> <li>– продемонстрировано неумение выделять ключевые идеи;</li> <li>– неумение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу.</li> </ul>	0

**4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

Представлено в приложении №1.

**Автор (ы) рабочей программы дисциплины (модуля):**

И.о. зав.каф. экономики и управления

в образовании, к.э.н., доцент



Р.С.-Э.Юшаева

к.э.н., доцент



М.И. Гайрбекова

**СОГЛАСОВАНО:**

Директор библиотеки



Т.А.Арсагериева

**Оценочные средства**  
**для проведения итоговой аттестации по дисциплине**  
**Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства**  
**Направление подготовки**  
**43.03.03 – Гостиничное дело**

**Профили подготовки «Гостиничная деятельность»**

**Форма обучения:** заочная

**Год приема:** 2023

**1. Характеристика оценочной процедуры:**

Семестр - 2

Форма аттестации – экзамен

**2. Оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

**2.1. Вопросы для итоговой аттестации по дисциплине: Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства**

1. Информационные технологии в индустрии гостеприимства: понятие, общая характеристика, направления развития
2. История внедрения информационных технологий в индустрию туризма и гостеприимства
3. Типы сетей
4. Основные элементы информационных технологий в туризме и гостиничном деле
5. GDS в гостиничном деле
6. История внедрения GDS в индустрии гостеприимства
7. ADS в индустрии гостеприимства: понятие, особенности, условия сотрудничества (на примере Booking.com)
8. Автоматизированные системы управления в индустрии гостеприимства
9. Критерии выбора АСУ, представленных на российском рынке
10. Интернет и направления его использования в индустрии гостеприимства
11. Интернет-сайт гостиницы: понятие, структура
12. Виды веб-сайтов гостиничных предприятий
13. Этапы создания веб-сайта гостиничного предприятия
14. Мультимедиа-технологии в индустрии гостеприимства
15. SMM в индустрии гостеприимства: общая характеристика, программные механизмы
16. Электронная дистрибуция в индустрии туризма и гостеприимства
17. Формирование цен в электронной дистрибуции. Ценовая конкуренция и пути ее преодоления в режим online
18. Агрегаторы в индустрии туризма и гостеприимства
19. модели электронного бизнеса: виды и краткая характеристика
20. Системы менеджмента дестинаций: определение, назначение, компоненты
21. CRM: понятие, структура, функциональность (на примере Bitrix24)

22. SEO в индустрии гостеприимства: понятие, характеристика, программные механизмы
23. Кибер-посредники в индустрии туризма и гостеприимства
24. Индивидуальное и динамическое пакетирование

## 2.2. Структура экзаменационного билета (примерная):

---

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«Чеченский государственный педагогический университет»**

«Утверждено»

И.о.зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Р.С.-Э.Юшаева  
Протокол №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023г

**БИЛЕТ- № 1**

**Экзамен по дисциплине «Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства»  
направление подготовки 43.03.Гостиничное дело, профиль подготовки «Гостиничная деятельность», 2 семестр**

1. В чем заключается техническое и программное обеспечение ресторанного бизнеса?
2. Что такое средства коммуникации и связи

Преподаватель: Х.Г.Чаплаев \_\_\_\_\_

---

### 3.Критерии и шкала оценивания устного ответа, обучающегося на экзамене (зачете)

**Максимальное количество баллов на экзамене (зачете) – 30, из них:**

1. Ответ на первый вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.
2. Ответ на второй вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.

*Таблица 13*

№ п/п	Характеристика ответа	Баллы
1.	<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.</i>	<b>13-15</b>
2.	<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	<b>10-12</b>
3	<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью,</i>	<b>7-9</b>

	<i>логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	
4.	<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	<b>6 и менее</b>

### Расчет итоговой рейтинговой оценки

Таблица 14

До 50 баллов включительно	«неудовлетворительно»
От 51 до 70 баллов	«удовлетворительно»
От 71 до 85 баллов	«хорошо»
От 86 до 100 баллов	«отлично»

### 4. Уровни сформированности компетенций по итогам освоения дисциплины (модуля)

Таблица 15

Индикаторы достижения компетенции (ИДК)	Уровни сформированности компетенций			
	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
	<b>86-100</b>	<b>71-85</b>	<b>51-70</b>	<b>Менее 51</b>
	«зачтено»			«не зачтено»
<i>Код и наименование формируемой компетенции</i>				
ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	Знает и понимает термины и определения, может сформулировать их самостоятельно;  знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, может самостоятельно их интерпретировать и использовать;  обладает твердым и полным знанием материала, владеет дополнительными знаниями;  дает полный, развернутый ответ	Знает термины, определения, основные закономерности, соотношения и принципы построения знаний, способен их интерпретировать и использовать; знает материал в запланированном объеме; ответ достаточно полный, но не отражены некоторые аспекты	Знает термины и определения, но допускает неточности формулировок; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний; способен их интерпретировать, но не способен использовать; знает только основной материал, без усвоения деталей, особенностей;  дана только часть ответа на вопрос	Не знает базовые определения. Полное отсутствие ответа.
	Умеет выполнять практические задания повышенной сложности; самостоятельно анализирует теоретический	Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой; правильно	Умеет выполнять практические задания, но не всех типов; испытывает затруднения при анализе теоретического	Не умеет выполнять практические задания. Полное отсутствие ответа

	<p>материал, умеет применять теоретическую базу при выполнении практических заданий, предлагает собственный метод решения; грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы верны, аккуратно оформлены;</p> <p>не допускает ошибок при выполнении заданий, правильно обосновывает принятое решение; самостоятельно анализирует задание и решение.</p>	<p>применяет полученные знания при анализе теоретического материала, при выполнении заданий, грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы корректны понятны;</p> <p>допускает отдельные ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения; делает выводы по результатам решения.</p>	<p>материала, в применении теории при выполнении заданий; поясняющие рисунки и схемы содержат ошибки, оформлены небрежно; допускает ошибки при выполнении заданий, нарушения логики решения; испытывает затруднения с выводами.</p>	
	<p>Владеет методикой выполнения стандартных заданий; использует полученные навыки при выполнении сложных, нестандартных заданий; выполняет трудовые действия быстро, выполняет все задания; выполняет трудовые действия качественно даже при выполнении сложных заданий;</p> <p>выполняет и оценивает трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи.</p>	<p>Владеет методикой выполнения стандартных заданий; выполнение нестандартных задание вызывает затруднения; выполняет трудовые действия, все поставленные задачи; выполняет трудовые действия качественно; самостоятельно выполняет и оценивает трудовые действия с консультацией у наставника.</p>	<p>Не владеет методикой выполнения стандартных заданий; испытывает трудности при выполнении стандартных заданий; выполняет трудовые действия медленно, с отставанием от установленного графика/норматива; выполняет трудовые действия с недостаточным качеством; выполняет трудовые действия, оценивает факты и собственные трудовые действия только с помощью наставника.</p>	<p>Не владеет методикой выполнения стандартных заданий. Полное отсутствие ответа</p>

## 5. Рейтинг-план изучения дисциплины:

**РЕЙТИНГ-ПЛАН**  
**по дисциплине/ модулю на семестр**  
**Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства**  
(название элемента учебного плана)

Направление, профиль подготовки  
Профили

Курс 1, семестр 2 уч. год 2023 / 2024 гг.

Количество ЗЕ по плану 3

Форма промежуточной аттестации – зачет, экзамен

Количество часов по учебному плану 108, в т.ч. контактная (аудиторная) работа 8,  
самостоятельная работа 91,

Преподаватель: \_\_\_\_\_

(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание)

Кафедра: Экономика и управление в образовании

№	Наименование вида деятельности	Сроки	Трудоемкость видов деятельности балл	Всего баллов
<b>1-й текущий контроль: V=6, K1=1; K2=10.</b>				<b>K=10</b>
<b>2-й текущий контроль: V=6, K1=1; K2=10.</b>				<b>K=10</b>
	<b>6-е занятие:</b> <b>1-й рубежный контроль (106): V=2, K1=2,5, K2=4.</b> 1. Тестовый контроль; 2. Выполнение контрольной работы по лекциям		2  2	<b>4x2,5=106</b>
	<b>3-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.</b>			<b>K=17</b>



	<b>4-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.</b>			<b>K = 17</b>
	<b>16-е занятие:</b> <b>2-й рубежный контроль (10б): V=2, K1=2,5, K2=4.</b> 1.Тестовый контроль; 2.Выполнение контрольной работы по лекциям		2 2	<b>4x2,5=10б</b>

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ  
Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства**  
(наименование дисциплины / модуля)  
Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Профиль Гостиничная деятельность  
(год набора 2023, форма обучения - заочная)  
**на 2023 / 2024 учебный год**

В рабочую программу дисциплины Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства / модуля «Управление в индустрии гостеприимства» вносятся следующие изменения:

№ п/п	Раздел рабочей программы (пункт)	Краткая характеристика вносимых изменений	Основание для внесения изменений