

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:
442c337cd125e1d014f6289ac98813e502697784

**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 «Организация гостиничной деятельности»

по дисциплине

Б1.В.01.ДЭ.01.01 Коммуникационные технологии в гостиничном сервисе

Направление подготовки

43.03.03-"Гостиничное дело"

Профиль подготовки

"Гостиничная деятельность"

Квалификация выпускника

уровень образования

Бакалавр

форма обучения

заочная

Год приема -2023

Грозный, 20

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

1.1. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01.ДЭ.01.01. Коммуникационные технологии в гостиничном сервисе относится к вариативным дисциплинам по выбору, модуля «Управление в индустрии гостеприимства» образовательной программы 43.03.03. Гостиничное дело профиль подготовки «Гостиничная деятельность»

Данная дисциплина изучается в 5 семестре.

1.2. Цель освоения дисциплины (модуля)

Цель обучения по дисциплине Б1.В.01.ДЭ.01.01. Коммуникационные технологии в гостиничном сервисе - систематизация, обобщение знаний и умений по информационным и коммуникационным технологиям на современном уровне, формирование умения использовать на практике возможности базового и прикладного программного обеспечения в научной и практической деятельности в сфере гостиничного бизнеса

1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции: УК-1; ОПК-1

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций, которые формирует дисциплина (модуль)	Планируемые результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему. УК-1.2. Применяет логические формы и процедуры, способен к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности. УК-1.3. Анализирует источник информации с точки зрения временных и пространственных условий его возникновения. УК-1.4. Анализирует ранее сложившиеся в науке оценки информации. УК-1.5. Сопоставляет разные источники информации с целью	Знать: Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему. Применяет логические формы и процедуры, способен к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности. Уметь: Анализирует источник информации с точки зрения временных и пространственных условий его возникновения. Владеть: Аргументированно формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение

	<p>выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.</p> <p>УК-1.6. Аргументированно формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение.</p> <p>УК-1.7. Определяет практические последствия предложенного решения задачи.</p>	
<p>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-1.3.Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Знать: основные программные продукты, используемые в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Уметь: использовать основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Владеть: навыками создания новых продуктов в сфере гостеприимства и общественного питания</p>

1.4. Объем дисциплины (модуля)

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

Таблица 2

Вид учебной работы	Количество академ. часов	
	Очно	Заочно
4.1. Объем контактной работы обучающихся с преподавателем	X	108/3
4.1.1. аудиторная работа	X	8/0,2
в том числе:	X	
лекции	X	2/0,5
практические занятия, семинары, в том числе практическая подготовка	X	6/0,1
лабораторные занятия		
4.1.2. внеаудиторная работа		
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		
4.2. Объем самостоятельной работы обучающихся	X	91/2,5
в том числе часов, выделенных на подготовку к экзамену	X	9/0,25

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1. Тематическое планирование дисциплины (модуля):

Таблица 3

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоёмкость в акад. часах		Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах)							
				Лекции		Практ. занятия		Лаб. занятия		Сам. работа	
		Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно
1	Раздел 1. Развитие и становление информационных технологий и информационного общества Развитие и становление информационных технологий и информационного общества. История развития компьютерных систем бронирования. Специфика информатизации в туристической деятельности	X	108/3	X	2/0,5	X	6/0,1	X	X	X	91/2,5
	<i>Курсовое проектирование/работа</i>	X	X	X		X		X	X	X	X
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>	X	9/0,25	X		X		X	X	X	X
	Итого:	X	108/3	X	2/0,5	X	6/0,1	X	X	X	91/2,5

2.2. Содержание разделов дисциплины (модуля):

Таблица 4

№ 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. Общие вопросы автоматизации бизнеса в России (информация как предмет экономического анализа, информатизация современного общества, рынок информационных продуктов и услуг, информационные технологии в управлении предприятием, взаимоотношения в сфере ИТ, функциональные изменения в сфере использования ИТ)	Информационный ресурс - новый предмет труда. Общие вопросы автоматизации бизнеса в России (информация как предмет экономического анализа. Тенденции развития современных ИКТ, функциональные изменения в сфере использования ИТ
2.	Тема 2. Информационное поле предприятия.	Системный подход к информатизации бизнеса. Информационная стратегия предприятия как ключевой фактор успеха. Внешнее и внутреннее информационное окружение предприятия.
3.	Тема 3. Информационные технологии и системы формирования, обработки и представления данных на предприятии туристической индустрии (маркетинговые ИС, системы логистики, управления персоналом, электронным документооборотом, бизнес-планированием и др.).	Классификация ИС предприятий. Стратегия CALS. Выбор ИС для автоматизации предприятия. Описание ИС в экономике и туризме
4.	Тема 4. Введение в проектный менеджмент	Управление проектами. Основные понятия управления проектами (определение проекта, цели проекта, критерии оценки, составляющие проектного плана, участники и ресурсы проекта)
5.	Тема 5. Основы проектного менеджмента	Управление содержанием проекта. Управление сроками проекта. Управление рисками проекта
6.	Тема 6. Проектный менеджмент и управление проектами	Процессы планирования. Процессы управления проектами. Компьютерные технологии управления проектами
7.	Тема 7. ИТ-технологии управления проектами	Применение инструментов управления проектами при реализации проекта в индустрии туризма
8.	Тема 8. ИТ-технологии в бизнес-планировании	ИТ в разработке бизнес-планов

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. Общие вопросы автоматизации бизнеса в России (информация как предмет экономического анализа,	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению

	информатизация современного общества, рынок информационных продуктов и услуг, информационные технологии в управлении предприятием, взаимоотношения в сфере ИТ, функциональные изменения в сфере использования ИТ)	самостоятельного практического задания.
2.	Тема 2. Информационное поле предприятия.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
3.	Тема 3. Информационные технологии и системы формирования, обработки и представления данных на предприятии туристической индустрии (маркетинговые ИС, системы логистики, управления персоналом, электронным документооборотом, бизнес-планированием и др.).	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
4.	Тема 4. Введение в проектный менеджмент	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
5.	Тема 5. Основы проектного менеджмента	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
6.	Тема 6. Проектный менеджмент и управление проектами	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
7.	Тема 7. ИТ-технологии управления проектами	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
8.	Тема 8. ИТ-технологии в бизнес - планировании	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.

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

3.2.1. Основная и дополнительная литература

Таблица 6

Виды литературы	Автор, название литературы, город, издательство, год	Количество часов, обеспеченных указанной литературой 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
Основная литература						
1	<i>Николенко, П. Г.</i> Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный //	8/91	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496657	100%
2	<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: https://urait.ru/bcode/490903	100%
3	<i>Кобяк, М. В.</i> Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный //	8/91	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492674	100%
Дополнительная литература						
1	<i>Боровинская, Д. Н.</i> Инновации в сфере услуг : учебное пособие / Д. Н. Боровинская. — Сургут : СурГПУ, 2021. — 98 с. — Текст : электронный //	8/91	10		Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/259010	100%

2	Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие / Е. Г. Радыгина. — Екатеринбург : УрГПУ, 2017. — 95 с. — ISBN 978-5-7186-0920-2. — Текст : электронный //	8/91	10		Лань : электронная библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/182630	100%
---	--	------	----	--	---	------

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:

Таблица 7

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)	Адрес (местоположение)
Аудитория для проведения лекционных занятий		
Лекционная аудитория - ауд.	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска)	Уч. корпус № г. Грозный, ул. Субры Кишиевой 33
Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости		
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 № 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
Помещения для самостоятельной работы		

Читальный зал библиотеки ЧГУУ	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.

Таблица 8

№ п/п	Наименование темы (раздела) с контролируемым содержанием	Код и наименование проверяемых компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Тема 1. Общие вопросы автоматизации бизнеса в России (информация как предмет экономического анализа,	УК-1; ОПК-1	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
2.	Тема 2. Информационное поле предприятия.	УК-1; ОПК-1	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
3.	Тема 3. Информационные технологии и системы формирования, обработки и представления данных на предприятии туристической (маркетинговые ИС,	УК-1; ОПК-1	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
4.	Тема 4. Введение в проектный менеджмент	УК-1; ОПК-1	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
5.	Тема 5. Основы проектного менеджмента	УК-1; ОПК-1	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
6.	Тема 6. Проектный менеджмент и управление проектами	УК-1; ОПК-1	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
7.	Тема 7. ИТ-технологии управления проектами	УК-1; ОПК-1	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
8.	Тема 8. ИТ-технологии в бизнес-планировании	УК-1; ОПК-1	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

- Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - опрос, профессионализм, качество;
 - услуга, спрос, специалист;

- c) деятельность, потребность и услуга.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
- a) исследовательская;
 - b) потребительская (пользовательская);
 - c) ценностно-ориентационная.
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
- a) бронирование номеров;
 - b) прием и размещение;
 - c) расчет при выезде.
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
- a) рекламные услуги;
 - b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - c) психодиагностику.
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
- a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - c) общественные структуры: политические партии.
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
- a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
- a) спрос;
 - b) потребность;
 - c) мотивация.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
- a) неразрывность производства и потребления услуги;
 - b) несохраняемость услуг;
 - c) незабываемость услуг.
9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
- a) определенный способ предоставления услуг заказчику;
 - b) предоставление информации клиенту;
 - c) оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это:
- a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
11. Услуга обладает следующими качествами:
- a) способность к хранению и транспортировке;
 - b) неотделимость от своего источника;
 - c) неизменностью качества.
12. К некоммерческим услугам относят:
- a) услуги предприятий туризма и отдыха;
 - b) услуги организаций общественного питания;
 - c) услуги благотворительных фондов.
13. Целью сервисной деятельности является:
- a) удовлетворение человеческих потребностей;
 - b) исследование рынка услуг;
 - c) производство услуг.
14. Контактной зоной не является:
- a) зона ремонта бытовой техники;
 - b) рабочее место парикмахера;
 - c) рабочее место стоматолога.
15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
- a) бесконтактным;
 - b) формальным;
 - c) бесплатным.
16. Физические потребности это потребности в:
- a) в общественной деятельности,
 - b) во сне;
 - c) в творческой деятельности.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- a) бесконтактное обслуживание;
 - b) фирменное обслуживание;
 - c) неформальное обслуживание.
18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - b) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
 - c) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

- a) 0 – 45см;
- b) 45 – 120 см;
- c) 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:

- a) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
- b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
- c) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a) социальный статус;
- b) выгода;
- c) мотив.

22. Характеристика услуг:

- a) неопределенность качества;
- b) могут накапливаться;
- c) передача собственности.

23. Характеристика товаров:

- a) неоднородность;
- b) индивидуальность;
- c) осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

- a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
- b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
- c) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:

- a) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
- b) соответствие техническим условиям и стандартам;
- c) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

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. Понятие информационной технологии.
2. Развитие и становление информационных систем и технологий и информационного общества.
3. Понятие информационной системы.
4. Этапы развития информационных систем и технологий.
5. Классификация информационных систем.
6. Базовая информационная технология.
7. Процесс формирования информационного общества. Информатизация в РФ.
8. Состав информационных технологий.
9. Законодательная база становления информационных технологий.
10. Информация как основа становления информационного общества.
11. Информационная составляющая организации гостиничной деятельности.
12. Перспективы развития информационных технологий в гостиничном и ресторанном бизнесе.
13. Аппаратно-техническое и программное обеспечение информационных систем.
14. Классификация аппаратных средств информационных систем и технологий.
15. Критерии выбора средств технического обеспечения.
16. Классификация программного обеспечения.
17. Прикладное программное обеспечение.
18. Деловая и компьютерная графика.
19. Программное обеспечение гостиничной деятельности.
20. Компьютерные сети и коммуникации. Аппаратное и программное обеспечения компьютерной сети.
21. Сетевая операционная система.
22. Архитектура сети: топология и методы доступа.

23. Распределенная обработка данных.
24. Глобальная сеть Интернет и Интернет-технологии.
25. Направления использования Интернета в гостиничной деятельности.
26. Классификация Интернет-ресурсов гостиничной деятельности.
27. Краткая характеристика электронных ресурсов в Интернет.
28. Электронная коммерция в гостиничной деятельности.
29. Специфика информатизации в гостиничной деятельности. Специфика интеграции гостиничного и ресторанного бизнеса.
30. Система управления гостиничным и ресторанным бизнесом. Факторы внедрения и использования информационных технологий в гостиничном сервисе.
31. Модель электронного гостиничного и ресторанного бизнеса.
32. Программное обеспечение автоматизации работы гостиничного и ресторанного предприятия.
33. Становление современной системы электронных заказов в деятельности гостиничного и ресторанного бизнеса. Комплексные системы обслуживания заказов гостиничного и ресторанного бизнеса.
34. Общая характеристика наиболее распространенных систем обслуживания заказов гостиничного и ресторанного бизнеса

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

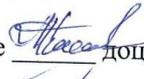
Таблица 11

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

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Представлено в приложении №1.

Автор (ы) рабочей программы дисциплины (модуля):

Должность, ученая степень, ученое звание  доцент Кудусов Л.

СОГЛАСОВАНО:

Директор библиотеки  Т.А Арсагириева

Оценочные средства
для проведения итоговой аттестации по дисциплине
Коммуникационные технологии в гостиничном сервисе
Направление подготовки
43.03.03 – Гостиничное дело
Профиль подготовки «Гостиничная деятельность»
Форма обучения: заочная
Год приема: 2023

1. Характеристика оценочной процедуры:

Семестр - 5

Форма аттестации – экзамен

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

Вопросы для итоговой аттестации по дисциплине: Коммуникационные технологии в гостиничном сервисе

1. Понятие информационной технологии. Развитие и становление информационных систем и технологий и информационного общества.

2. Понятие информационной системы. Этапы развития информационных систем и технологий.

3. Классификация информационных систем.

4. Базовая информационная технология.

5. Процесс формирования информационного общества. Информатизация в РФ.

6. Состав информационных технологий. Законодательная база становления информационных технологий.

7. Информация как основа становления информационного общества.

8. Информационная составляющая организации гостиничной деятельности.

9. Перспективы развития информационных технологий в гостиничном и ресторанном бизнесе.

10. Аппаратно-техническое и программное обеспечение информационных систем.

11. Классификация аппаратных средств информационных систем и технологий.

12. Критерии выбора средств технического обеспечения.

13. Классификация программного обеспечения.

14. Прикладное программное обеспечение.
15. Деловая и компьютерная графика.
16. Программное обеспечение гостиничной деятельности.
17. Компьютерные сети и коммуникации. Аппаратное и программное обеспечения компьютерной сети.
18. Сетевая операционная система.
19. Архитектура сети: топология и методы доступа.
20. Распределенная обработка данных.
21. Глобальная сеть Интернет и Интернет-технологии.
22. Направления использования Интернета в гостиничной деятельности.
23. Классификация Интернет-ресурсов гостиничной деятельности.
24. Краткая характеристика электронных ресурсов в Интернет.
25. Электронная коммерция в гостиничной деятельности.
26. Специфика информатизации в гостиничной деятельности. Специфика организации гостиничного и ресторанного бизнеса.
27. Система управления гостиничным и ресторанным бизнесом. Факторы внедрения и использования информационных технологий в гостиничном сервисе.
28. Модель электронного гостиничного и ресторанного бизнеса.
29. Программное обеспечение автоматизации работы гостиничного и ресторанного предприятия.
30. Становление современной системы электронных заказов в деятельности гостиничного и ресторанного бизнеса. Комплексные системы обслуживания заказов гостиничного и ресторанного бизнеса.
31. Общая характеристика наиболее распространенных систем обслуживания заказов гостиничного и ресторанного бизнеса.
32. Технологии мультимедиа в гостиничном и ресторанном бизнесе.

33. Основные сведения о мультимедийных технологиях. Становление систем мультимедиа. 34. Электронные каталоги.
35. Гипертекстовая технология. Язык гипертекстовой разметки HTML.
36. Основы сайтостроения. Технологии создания и размещения сайтов и материалов в сети Интернет.
37. Представление о мультимедийных продуктах. Использование мульти-медиа в гостиничной деятельности.
38. Информационная реклама в маркетинге гостиничного и ресторанного бизнеса.
39. Специфика маркетинга услуг. Исследования рынка и маркетинг в Интернет.
40. Информационный маркетинг и перспективы развития электронной торговли.
41. Размещение и рассылка рекламы в Интернет. Обзор возможностей рекламы в Интернете.
42. Информационные системы менеджмента гостиничного и ресторанного бизнеса. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента.
43. Классификация информационных систем менеджмента.
44. Пакеты финансового менеджмента для предприятий гостиничной деятельности.
45. Пакеты управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса.
46. Программное обеспечение управления проектами в сфере гостиничного сервиса.
47. Информационные системы в управлении предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса.
48. Информационные технологии в системах управления предприятиями гостиничного и ресторанного бизнеса.
49. Основы и сущность управления в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.
50. Сущность автоматизации управления в сложных системах: структура системы с управлением, цель автоматизации управления, пути совершенствования систем с управлением.
51. Информационные технологии в менеджменте гостиничной деятельности. Содержание и виды управленческих решений.

52. Необходимость автоматизации гостиничной деятельности.
53. Универсальные средства автоматизации гостиничной деятельности.
54. Анализ автоматизированных систем управления в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.
55. Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом. Автоматизированные системы управления гостиничным хозяйством.
56. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.
57. Информационный процесс представления данных и знаний.
58. Проектирование баз и банков данных.
59. Экспертные системы. Информационные технологии экспертных систем.
60. Интеллектуальные информационные технологии и системы в гостиничном бизнесе

1.1. Структура экзаменационного билета (примерная): билеты на зачете не предусмотрены.

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

«Утверждено»
Зав. кафедрой _____ Р.С-Э.Юшаева
Протокол №__ от «__» _____ 2023г.

БИЛЕТ- № 1

**Экзамен по дисциплине «Коммуникационные технологии в гостиничном сервисе»
направление подготовки 43.03.Гостиничное дело, профиль подготовки «Гостиничная
деятельность», 5 семестр**

1. Понятие информационной технологии. Развитие и становление информационных систем и технологий и информационного общества.
2. Понятие информационной системы. Этапы развития информационных систем и технологий.

Преподаватель: Кудусов Л. _____

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

№ n/n	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>	13-15
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>	10-12
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, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	7-9
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>	6 и менее

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»
	86-100	71-85	51-70	Менее 51
	«зачтено»			«не зачтено»
Код и наименование формируемой компетенции				
УК-2. Способен определять круг	Знает и понимает термины и	Знает термины, определения,	Знает термины определения,	Не знает базовые определения. Полное

задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	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.	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	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	отсутствие ответа.
	Умеет выполнять практические задания повышенной сложности; самостоятельно анализирует теоретический 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; не допускает ошибок при выполнении заданий, правильно обосновывает принятое решение; самостоятельно анализирует задание и решение	Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой; правильно применяет полученные знания при анализе теоретического материала, при выполнении заданий, грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы корректны, понятны; допускает отдельные ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения; делает выводы по результатам решения	Умеет выполнять практические задания, но не всех типов; испытывает затруднения при анализе теоретического 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.	Не умеет выполнять практические задания. Полное отсутствие ответа
	Владеет методикой выполнения стандартных заданий; использует полученные навыки при выполнении сложных, нестандартных	Владеет методикой выполнения стандартных заданий; выполнение нестандартных задание	Не владеет методикой выполнения стандартных заданий; испытывает трудности при выполнении стандартных заданий; выполняет трудовые действия медленно, с	Не владеет методикой выполнения стандартных заданий. Полное отсутствие ответа

	<p>заданий; выполняет трудовые действия быстро, выполняет все задания; выполняет трудовые действия</p> <p>качественно даже при выполнении сложных заданий;</p> <p>выполняет и оценивает трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи.</p>	<p>вызывает затруднения; выполняет трудовые действия, все поставленные задачи; выполняет трудовые действия качественно; самостоятельно выполняет и оценивает трудовые действия с консультацией у наставника.</p>	<p>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>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p>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.</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>Не знает базовые определения. Полное отсутствие ответа.</p>
	<p>Умеет выполнять практические задания повышенной сложности; самостоятельно анализирует теоретический 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; не допускает ошибок при выполнении</p>	<p>Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой; правильно применяет полученные знания при анализе теоретического материала, при выполнении заданий, грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы</p>	<p>Умеет выполнять практические задания, но не всех типов; испытывает затруднения при анализе теоретического материала, в применении теории при выполнении заданий; поясняющие рисунки и схемы содержат ошибки, оформлены небрежно; допускает ошибки при выполнении заданий, нарушения логики решения; испытывает</p>	<p>Не умеет выполнять практические задания. Полное отсутствие ответа</p>

	заданий, правильно обосновывает принятое решение; самостоятельно анализирует задание и решение	корректны понятны; допускает отдельные ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения; делает выводы по результатам решения	затруднения с выводами.	
	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; выполняет и оценивает трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи.	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.	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.	Не владеет методикой выполнения стандартных заданий. Полное отсутствие ответа

5. Рейтинг-план изучения дисциплины:

РЕЙТИНГ-ПЛАН

по дисциплине/ модулю на семестр

Коммуникационные технологии в гостиничном сервисе

(название элемента учебного плана)

Направление, профиль подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Профиль Гостиничная деятельность

Курс 3, семестр 5 уч. год 2023 / 2024 гг.

Количество ЗЕ по плану 3

Форма промежуточной аттестации - экзамен

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

Преподаватель: _____

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

Кафедра: Экономика и управление в образовании

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

	1.Тестовый контроль; 2.Выполнение контрольной работы по лекциям		2 2	4x2,5=106
--	--	--	--------	------------------

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ**

Коммуникационные технологии в гостиничном сервисе
(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 Коммуникационные технологии в гостиничном сервисе модуля «Организация гостиничной деятельности» вносятся следующие изменения:

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