

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Информационные технологии в управлении предприятием индустрии гостеприимства и общественного питания рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.03.03_2024_834.plx
43.03.03 Гостиничное дело
Организация и управление гостиничным бизнесом

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: зачеты 4
в том числе:		
аудиторные занятия	44	
самостоятельная работа	54,1	
часов на контроль	8,85	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	Неделя		18	
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	26	26	26	26
Консультации (для студента)	0,9	0,9	0,9	0,9
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,15	0,15
Итого ауд.	44	44	44	44
Контактная работа	45,05	45,05	45,05	45,05
Сам. работа	54,1	54,1	54,1	54,1
Часы на контроль	8,85	8,85	8,85	8,85
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

к.э.н., доцент кафедры, Янковская Ксения Геннадьевна

Рабочая программа дисциплины

Информационные технологии в управлении предприятием индустрии гостеприимства и общественного питания

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)

составлена на основании учебного плана:

43.03.03 Гостиничное дело

утвержденного учёным советом вуза от 01.02.2024 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 24.02.2022 протокол № 7

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2023 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> формирование новых подходов к использованию информационных технологий в управлении предприятием индустрии гостеприимства и общественного питания
1.2	<i>Задачи:</i> - изучить информационные технологии, используемые в управлении предприятием индустрии гостеприимства и общественного питания; - рассмотреть автоматизированные системы управления, используемые на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания; - сформировать навыки по работе с программами, используемыми в управлении предприятием индустрии гостеприимства и общественного питания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.08
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Интернет-технологии в индустрии гостеприимства и общественного питания
2.1.2	Программное обеспечение и автоматизация профессиональной деятельности
2.1.3	Современные IT-технологии на предприятии
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организационно-управленческий модуль
2.2.2	Бизнес-планирование в организациях гостеприимства и общественного питания

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-3: Способен организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
ИД-2.ПК-3: Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений	
Знать: - основные специализированные программные продукты и информационные системы, используемые в управлении на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания. Уметь: - применять в практической деятельности специализированные программные продукты и информационные системы, используемые в управлении на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания. Владеть: - навыками применения специализированных программных продуктов и информационных систем, используемых в управлении на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания.	
ПК-6: Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	
ИД-3.ПК-6: Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	
Знать: - основные специализированные программные продукты и информационные системы, используемые в управлении на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания. Уметь: - применять в практической деятельности специализированные программные продукты и информационные системы, используемые в управлении на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания. Владеть: - навыками применения специализированных программных продуктов и информационных систем, используемых в управлении на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания.	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Роль и место автоматизированных систем управления на современном предприятии индустрии гостеприимства и общественного питания						
1.1	Тема 1. Роль и место автоматизированных систем управления на предприятии индустрии гостеприимства и общественного питания Интерактивная лекция (лекция-визуализация) Информационные технологии и интересы индустрии гостеприимства и общественного питания. Роль информационных технологий в жизнедеятельности предприятий. Информационные технологии как элемент стратегии развития предприятия. Управленческие воздействия на потоковые процессы в индустрии гостеприимства и общественного питания. Создание системы управления гостиницей. Автоматизация, как форма совершенствования бизнес-процессов. Документирование и измерение бизнес-процессов как шаг к автоматизации. /Лек/	4	2	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
1.2	Тема 1. Роль и место автоматизированных систем управления на предприятии индустрии гостеприимства и общественного питания План занятия: 1. Заслушивание и обсуждение доклада 2. Выполнение практических заданий /Пр/	4	2	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Доклад, практические задания, вопросы для зачета
1.3	Тема 1. Роль и место автоматизированных систем управления на предприятии индустрии гостеприимства и общественного питания Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка доклада 3. Подготовка к текущему контролю. /Ср/	4	8	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Доклад, практические задания, тест, вопросы для зачета
	Раздел 2. Тема 2. Автоматизированные системы управления предприятиями индустрии гостеприимства						

2.1	<p>Тема 2. Автоматизированные системы управления предприятиями индустрии гостеприимства</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-визуализация)</p> <p>Программные комплексы автоматизации гостиниц. Общие характеристики. 1С: Отель – отраслевое решение для повышения эффективности работы гостиниц любого формата. Зарубежные автоматизированные системы управления гостиницами.</p> <p>Отечественные системы автоматизации управления гостиницами интегрируемые с 1С. FIDELIO Front Office, OPERA Enterprise Solution, Epitome Enterprise Solution, Эдельвейс, Shelter, Невский Портъе, TravellLine, КонтурОтель. Установка, настройка, конфигурирование и работа с основными модулями управления номерным фондом, ночного аудита. /Лек/</p>	4	4	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
2.2	<p>Тема 2. Автоматизированные системы управления предприятиями индустрии гостеприимства</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Выполнение практических работ (изучение функциональных возможностей АСУ управления гостиничными предприятиями, отработка навыков работы в них)</p> <p>2. Проверочная работа по теме /Пр/</p>	4	6	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Практические работы, тест, вопросы к зачету
2.3	<p>Тема 2. Автоматизированные системы управления предприятиями индустрии гостеприимства</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы)</p> <p>2. Подготовка доклада</p> <p>3. Подготовка к текущему контролю. /Ср/</p>	4	8	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Практические работы, тест, доклад, вопросы к зачету
	Раздел 3. Тема 3. Системы автоматизации процесса обслуживания на предприятии индустрии гостеприимства						

3.1	<p>Тема 3. Системы автоматизации процесса обслуживания на предприятии индустрии гостеприимства</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-визуализация)</p> <p>Общие характеристики систем автоматизации процесса обслуживания в гостиничном бизнесе. Комплексная автоматизация гостиниц и их взаимодействие с внешним оборудованием или автоматизированными системами.</p> <p>Зелёные инициативы в гостиничном бизнесе, как результат автоматизации.</p> <p>Умный дом - энергоэффективный отель. Технические устройства для автоматизации деятельности службы приема и размещения. Автоматизации работы технологических вспомогательных структурных подразделений.</p> <p>Телекоммуникационные системы гостиничных предприятий. Система сервиса. Система жизнеобеспечения гостиниц. /Лек/</p>	4	2	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
3.2	<p>Тема 3. Системы автоматизации процесса обслуживания на предприятии индустрии гостеприимства</p> <p>План занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Заслушивание и обсуждение доклада 2. Выполнение практических заданий /Пр/ 	4	4	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Доклад, практические задания, вопросы для зачета
3.3	<p>Тема 3. Системы автоматизации процесса обслуживания на предприятии индустрии гостеприимства</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка доклада 3. Подготовка практических заданий 4. Подготовка к текущему контролю. /Ср/ 	4	8	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Доклад, практические задания, тест, вопросы для зачета
	Раздел 4. Тема 4. Автоматизация процесса обеспечения безопасности гостей на предприятиях индустрии гостеприимства						
4.1	<p>Тема 4. Автоматизация процесса обеспечения безопасности гостей на предприятиях индустрии гостеприимства</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-визуализация)</p> <p>Основы автоматизации процесса обеспечения безопасности: системы охранной сигнализации. Системы телевизионного наблюдения. Системы контроля и ограничения доступа.</p> <p>Другие автономные технические системы обеспечения безопасности.</p> <p>Интегрированные технические системы безопасности. /Лек/</p>	4	2	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

4.2	Тема 4. Автоматизация процесса обеспечения безопасности гостей на предприятиях индустрии гостеприимства План занятия: 1. Заслушивание и обсуждение доклада 2. Выполнение практических заданий /Пр/	4	2	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Практические работы, тест, вопросы к зачету
4.3	Тема 4. Автоматизация процесса обеспечения безопасности гостей на предприятиях индустрии гостеприимства Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка доклада 3. Подготовка практических заданий 4. Подготовка к текущему контролю. /Ср/	4	8	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Практические работы, тест, вопросы к зачету
	Раздел 5. Тема 5. Системы автоматизации управления на предприятиях общественного питания						
5.1	Тема 5. Системы автоматизации управления на предприятий общественного питания Интерактивная лекция (лекция-визуализация) Общая характеристика систем, используемых для автоматизации предприятий питания: «R-Keerger», «IikoChain», «IC-Parus», «X-КАФЕ», «MICROS 3700» и др. Сравнительная характеристика российских и международных систем. Автоматизация контроля розлива в ресторане и баре. /Лек/	4	4	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
5.2	Тема 5. Системы автоматизации управления на предприятий общественного питания План занятия: 1. Выполнение практических работ (изучение функциональных возможностей АСУ управления предприятиями питания, отработка навыков работы в них) 2. Проверочная работа по теме /Пр/	4	4	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Практические работы, тест, вопросы к зачету
5.3	Тема 5. Системы автоматизации управления на предприятий общественного питания Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка доклада 3. Подготовка к текущему контролю. /Ср/	4	8	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Практические работы, доклад, тест, вопросы к зачету
	Раздел 6. Тема 6. Инновационные информационные технологии на предприятиях ресторанного бизнеса						

6.1	Тема 6. Инновационные информационные технологии на предприятиях ресторанного бизнеса Интерактивная лекция (лекция-визуализация) Инновационные технологии в зале ресторана (электронное меню, мобильные терминалы, виртуальная карта гостя, интеллектуальная система видеонаблюдения и др.). Электронные сервисы бронирования и мобильные приложения. Инновационные технологии кухни. /Лек/	4	2	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
6.2	Тема 6. Инновационные информационные технологии на предприятиях ресторанного бизнеса План занятия: 1. Заслушивание и обсуждение доклада 2. Выполнение практических заданий /Пр/	4	4	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Практические задания, доклад, тест, вопросы к зачету
6.3	Тема 6. Инновационные информационные технологии на предприятиях ресторанного бизнеса Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка доклада 3. Подготовка практических заданий 4. Подготовка к текущему контролю. /Ср/	4	6,1	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Доклад, практические задания, тест, вопросы для зачета
	Раздел 7. Тема 7. CRM-системы и области их применения на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания						
7.1	Тема 7. CRM-системы и области их применения на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания Интерактивная лекция (лекция-визуализация) CRM-системы: общая характеристика и функциональность. Структура CRM-систем. Классификация CRM-систем. Система Bitrix24 и возможность ее применения в индустрии туризма и гостиничного дела. /Лек/	4	2	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
7.2	Тема 7. CRM-системы и области их применения на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания План занятия: 1. Заслушивание и обсуждение доклада 2. Выполнение практических заданий /Пр/	4	4	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Практические задания, доклад, тест, вопросы к зачету

7.3	Тема 7. CRM-системы и области их применения на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка доклада 3. Подготовка к текущему контролю. /Ср/	4	8	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	Доклад, практические задания, тест, вопросы для зачета
Раздел 8. Промежуточная аттестация (зачёт)							
8.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	4	8,85	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
8.2	Контактная работа /КСРАтт/	4	0,15	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	
Раздел 9. Консультации							
9.1	Консультация по дисциплине /Конс/	4	0,9	ИД-2.ПК-3 ИД-3.ПК-6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Информационные технологии в управлении предприятием индустрии гостеприимства и общественного питания».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме практических заданий, практических работ, тем докладов и вопросов для подготовки к зачету.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Примерные тесты для входного контроля:

Вопрос 1. Информационная система управления – ...

1. совокупность информации, экономико-математических методов и моделей, технических, программных, других технологических средств и специалистов, предназначенная для обработки информации и принятия управленческих решений
2. сложная компьютерная сеть
3. набор специальных математических и экономических методов
4. банк данных
5. нет правильного ответа

Вопрос 2. Информационная система управления должна решать текущие задачи ...

1. стратегического планирования
2. тактического планирования
3. бухгалтерского учета
4. оперативного управления фирмой
5. все вышеперечисленное

Вопрос 3. Информационные системы управления позволяют:

1. повышать степень обоснованности принимаемых решений за счет оперативного сбора, передачи и обработки информации;
2. обеспечивать своевременность принятия решений по управлению организацией в условиях рыночной экономики;
3. добиваться роста эффективности управления за счет своевременного представления необходимой информации руководителям всех уровней управления из единого информационного фонда;
4. согласовывать решения, принимаемые на различных уровнях управления и в разных структурных подразделениях; за счет и информированности управленческого персонала о текущем состоянии;
5. все вышеперечисленное

Вопрос 4. ИС управления технологическими процессами ...

1. предназначены для решения информационных задач управления административно-территориальными объектами, расположенными на конкретной территории;
2. функционируют в органах местного самоуправления для информационного обслуживания специалистов и обеспечения обработки экономических, социальных и хозяйственных прогнозов, местных бюджетов, контроля и регулирования деятельности всех звеньев социально-экономических областей города, административного района;
3. предназначены для автоматизации различных технологических процессов (гибкие технологические процессы, энергетика и т. д.);
4. представляют собой многоуровневые, иерархические системы, которые сочетают в себе ИС управления

технологическими процессами и ИС управления предприятиями;

5. все ответы верны

Вопрос 5. Интегрированные ИС ...

1. предназначены для автоматизации всех функций управления фирмой и охватывают весь цикл функционирования экономического объекта: начиная от научно-исследовательских работ, проектирования, изготовления, выпуска и сбыта продукции до анализа эксплуатации изделия;

2. используются для автоматизации всех функций управления фирмой или корпорацией, имеющей территориальную разобщенность между подразделениями, филиалами, отделениями, офисами и т. д.;

3. обеспечивают решение научно-исследовательских задач на базе экономико-математических методов и моделей;

4. используются для подготовки специалистов в системе образования, при переподготовке и повышении квалификации работников различных отраслей экономики;

5. все ответы верны

Вопрос 6. Корпоративные ИС ...

1. предназначены для автоматизации всех функций управления фирмой и охватывают весь цикл функционирования экономического объекта: начиная от научно-исследовательских работ, проектирования, изготовления, выпуска и сбыта продукции до анализа эксплуатации изделия;

2. используются для автоматизации всех функций управления фирмой или корпорацией, имеющей территориальную разобщенность между подразделениями, филиалами, отделениями, офисами и т. д.;

3. обеспечивают решение научно-исследовательских задач на базе экономико-математических методов и моделей;

4. используются для подготовки специалистов в системе образования, при переподготовке и повышении квалификации работников различных отраслей экономики;

5. все ответы верны

Вопрос 7. Виртуальное предприятие:

1. сетевое объединение на основе электронных средств связи нескольких традиционных предприятий, специализирующихся в различных областях деятельности;

2. иерархическое объединение различных предприятий;

3. не существующее предприятие.

Вопрос 8. Набор элементарных операций информационного процесса состоит из (укажите в правильном порядке):

1. сбор, преобразование информации, ввод в компьютер;

2. передача информации;

3. хранение и обработка информации;

4. интерпретация результатов обработки информации;

5. предоставление информации пользователю.

Вопрос 9. Основные принципы работы новой информационной технологии:

1. интерактивный режим работы с пользователем

2. интегрированность с другими программами

3. взаимосвязь пользователя с компьютером

4. гибкость процессов изменения данных и постановок задач

5. использование поддержки экспертов

Вопрос 10. Классификация информационных технологий (ИТ) по способу применения средств и методов обработки данных включает:

1. базовую ИТ

2. общую ИТ

3. конкретную ИТ

4. специальную ИТ

5. глобальную ИТ

Примерные тесты для текущего контроля 1 и 2

1. Какой класс ИТ оказывает большое влияние на продвижение гостиничного продукта:

а) локальные системы автоматизации гостиничных комплексов

б) мультимедийные системы

в) сеть Internet

г) глобальные распределительные системы

2. Когда появились первые АСУ гостиницами:

а) в 60-х гг. XX века

б) в 70-х гг. XX века

в) в 80-х гг. XX века

г) в 90-х гг. XX века

3. Определите количество существующих уровней автоматизации предприятия

а) 4

б) 5

в) 6

г) 8

4. Определите от каких критериев зависит уровень автоматизации предприятия

а) от количества клиентов;

б) от оборота предприятия;

в) от количества сотрудников;

г) от объема предприятия

5. Организационно-техническая система, обеспечивающая процесс создания, управления доступом и распространения электронных документов в компьютерных сетях, а также обеспечивающая контроль над потоками документов в организации - _____
- СЭД
 - АСУ
 - CRM
 - GDS
6. Найдите соответствия
- СЭД
 - АСУ
 - GDS
- «Эдельвейс», «Fidelio»
 - «Amadeus», «Sabre»
 - «Евфрат», «Сирена»
 - «Само-Турагент», «Эдельвейс»
 - «DIRECTUM», «Евфрат»
7. Авторизация официанта в начале работы с «фронт-офисной» системой происходит ...
- в результате ввода пароля входа в Windows
 - автоматически
 - в результате считывания личной магнитной карточки
 - в результате ввода специального пароля
 - в результате считывания личной магнитной карточки или ввода специального пароля
8. Выделите такие основные части любой системы автоматизации предприятия питания, как ...
- «фронт-офис» и «бэк-офис»
 - учетная часть и кассовая часть
 - управленческий учет и бухгалтерский учет
 - планирование и бюджетирование
9. Если при выборе системы автоматизации возникли противоречивые требования, когда бухгалтер хочет программу на платформе «1С:Предприятие», а управляющий – «RКеерег», то вам рекомендуется ...
- уговорить бухгалтера
 - уговорить управляющего
 - попросить бухгалтера и управляющего выбрать систему самостоятельно
 - установить «1С:Общепит» и RКеерег в связке, указав на ограничения данной схемы автоматизации
10. У кого из российских разработчиков есть собственный Chanel Manager
- TravelLine
 - Bnovo
 - Libra Hospitality
11. Какие модели являются POS-терминалами:
- YARUS C2100
 - MSPOS-K
 - Эвотор Плюс ФН
 - Пионер 114Ф.
12. Что важно учесть при выборе сканера штриховых кодов:
- скорость считывания
 - ширину полосы кода
 - классификацию точки питания
 - объем хранения данных
13. Поселение гостя происходит в системе:
- Rate Shopper
 - Chanel Manager
 - АСУ
 - CRM
14. Функции интерактивного телевидения:
- заказ рум-сервис
 - заказ доп. уборки
 - просмотр платных каналов
 - приветствие гостя на экране
15. Frontdesk24 - это:
- облачная система
 - стационарная система
 - система для сетевых отелей
 - система учета рабочего времени.
16. 1С-Отель это АСУ:
- облачная
 - десктоп
 - мобильная
17. В каких АСУ есть возможность бронировать койко/места для хостелов
- Frontdesk24

- б) Bnovo
 в) Интеллектстайл
 18. АСУ SimpleOrder рассчитана на:
 а) сетевые отели
 б) независимые отели от 100 номеров
 в) хостелы
 г) малые отели
 19. Функция управления доходами позволяет :
 а) контролировать дебиторскую задолженность
 б) контролировать отзывы
 в) контролировать спрос на рынке
 г) контролировать теплые лиды
 20. Какие бизнес-процессы в сети нуждаются в автоматизации:
 а) подбор персонала
 б) работа с поставщиками
 в) контроль деятельности на расстоянии
 г) рекламные кампании
 19. Функциональные возможности базового модуля включают:
 а) бронирование столиков в ресторане
 б) управление доходами
 в) ночной аудит
 г) система безопасности
 20. Функции системы телефонного сервиса:
 а) открытие телефонной линии
 б) подключение к сети интернет
 в) автоматическое начисление счета за рум-сервис
 г) автоматическое начисление за телефонные переговоры
 д) смена статуса номера
 21. Создание профайла Гостя происходит:
 а) в АСУ
 б) на ККМ
 в) в Rate Shopper
 г) в Chanel Manager

Критерии оценки:

Максимальное количество баллов, которое может набрать студент – 8 баллов, при этом условии задание выполнено на 100%. Баллы распределяются пропорционально выполненному количеству заданий:

100% правильных ответов – 8 баллов

X% правильных ответов – У баллов

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы докладов:

1. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием Fidelio. Основные возможности и технология работы.
2. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием OPERA Enterprise Solution. Основные возможности и технология работы.
3. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием Контур-Отель. Основные возможности и технология работы.
4. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием Эдельвейс. Основные возможности и технология работы.
5. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием Shelter. Основные возможности и технология работы.
6. Автоматизированная система управления ресторанным предприятием Micros. Основные возможности и технология работы.
7. Автоматизированная система управления ресторанным предприятием R-keeper. Основные возможности и технология работы.
8. Программное и аппаратное обеспечение ресторанный системы.
9. Российские программные продукты для ресторанный бизнеса.
10. Зарубежные программные продукты для ресторанный бизнеса.
11. Обзор рынка программного обеспечения управления гостиницей.
12. Мультимедийные справочники и каталоги в гостиничном бизнесе

Критерии оценки:

Требования к написанию доклада

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист

- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);

- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

«отлично» (4 балла), повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке

доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для зачета

1. Информационные технологии и интересы индустрии гостеприимства и общественного питания.
2. Роль информационных технологий в жизнедеятельности предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания.
3. Информационные технологии как элемент стратегии развития предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания.
4. Управленческие воздействия на потоковые процессы в индустрии гостеприимства и общественного питания.
5. Создание системы управления предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания.
6. Автоматизация, как форма совершенствования бизнес-процессов предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания.
7. Документирование и измерение бизнес-процессов как шаг к автоматизации предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания.
8. Программные комплексы автоматизации гостиниц. Общие характеристики.
9. 1С: Отель – отраслевое решение для повышения эффективности работы гостиниц любого формата.
10. Зарубежные автоматизированные системы управления гостиницами.
11. Отечественные системы автоматизации управления гостиницами интегрируемые с 1С.
12. Установка, настройка, конфигурирование и работа с основными модулями управления номерным фондом, ночного аудита.
13. Общие характеристики систем автоматизации процесса обслуживания в гостиничном бизнесе.
14. Комплексная автоматизация гостиниц и их взаимодействие с внешним оборудованием или автоматизированным системами.
15. Зелёные инициативы в гостиничном бизнесе, как результат автоматизации.
16. Умный дом - энергоэффективный отель.
17. Технические устройства для автоматизации деятельности службы приема и размещения.
18. Автоматизации работы технологических вспомогательных структурных подразделений.
19. Телекоммуникационные системы гостиничных предприятий.
20. Основы автоматизации процесса обеспечения безопасности: системы охранной сигнализации.
21. Общая характеристика систем, используемых для автоматизации предприятий питания: «R-Keeper», «IikoChain», «1С-Рарус», «X-КАФЕ», «MICROS 3700» и др.
22. Сравнительная характеристика российских и международных систем, используемых для автоматизации предприятий питания
23. Автоматизация контроля розлива в ресторане и баре.
24. Инновационные технологии в зале ресторана (электронное меню, мобильные терминалы, виртуальная карта гостя, интеллектуальная система видеонаблюдения и др.).

25. Электронные сервисы бронирования и мобильные приложения в ресторанном бизнесе
 26. Инновационные информационные технологии кухни.

Критерии оценки:

«зачтено» (91-100 баллов), повышенный уровень

Студентом 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, правильно анализирует, сравнивает предложенные преподавателем схемы, приводит собственные примеры на основе концепций, изученных на лекционных и практических занятиях.

«зачтено» (61-90 баллов), пороговый уровень

Студентом 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.

«незачтено» (0-60 баллов), уровень не сформирован

Студентом 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, т.е., студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Прохоренков П.А., Лаврова Е.В.	Информационные технологии в управлении: учебник	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/86507.html
Л1.2	Есаулова С.П.	Информационные технологии в туристической индустрии: учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/80359.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Стешин А.И.	Информационные системы в организации: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2019	http://www.iprbookshop.ru/79629.html
Л2.2	Абалакова О.В.	Офисные технологии: учебно-методический комплекс	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014	http://www.iprbookshop.ru/29692.html
Л2.3	Эминов Б. Ф., Эминов Ф. И.	Корпоративные информационные системы: учебное пособие	Казань: КНИТУ- КАИ, 2019	https://e.lanbook.com/book/144004

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.2	MS Office
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	1С: Индустрия питания и гостеприимства
6.3.1.7	LibreOffice
6.3.1.8	1С: Управление нашей фирмой
6.3.1.9	РЕД ОС

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	КонсультантПлюс
6.3.2.2	Гарант
6.3.2.3	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.4	Электронно-библиотечная система IPRbooks

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	лекция-визуализация	
	презентация	
	выполнение практических заданий	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
136 A1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
317 A2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной в приведенной ниже таблице.

Работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

В рамках плана самостоятельной работы предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического занятия;
- подготовка к экзамену предусматривает самостоятельную подготовку студента по экзаменационным вопросам, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- подготовка конспектов по отдельным вопросам, которые представлены в методических указаниях. Конспекты выполняются в соответствии с методическими рекомендациями по их выполнению, которые изложены в настоящих методических указаниях;
- подготовка к контрольным (проверочным) работам, которые проводятся в разных формах;
- выполнение различных практических работ (практических заданий, ситуационных задач, практических задач);
- изучение нормативных документов, регулирующих деятельность в сфере туризма, средств размещения и питания, для выполнения практических заданий и самостоятельных работ.

Методические указания по подготовке рефератов

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, представляющая собой краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников.

Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание реферлируемого произведения излагается объективно от имени автора.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех

разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.

3. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14, интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении.

Методические указания по подготовке докладов

Доклад – это развернутое устное изложение какой-либо темы, сделанное публично.

Отличительными признаками доклада являются:

- передача в устной форме информации;
- публичный характер выступления;
- стилевая однородность доклада;
- четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
- умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого вопроса и сделать выводы.

Этапы подготовки доклада:

- выбор темы доклада;
- подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений;
- составление плана доклада;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1. Вступление, в котором указываются: тема доклада; цель (основная идея) доклада; связь данной темы с другими темами; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; актуальность, проблематика темы, современная оценка предмета изложения; краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.
2. Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.
3. Заключение, в котором: подводятся итоги, формулируются выводы; подчеркивается значение рассмотренной проблемы; выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.