

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

О.М. Коробкова
04.04.2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой педагогических
практик и сервисных индустрий
А.С. Джангазиева
04.04.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СОВРЕМЕННОЕ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Составитель	Коробкова О.М., канд.психол.н., доцент каф-ры ППСИ
Согласовано с работодателями:	Глазырина Л.Т., генеральный директор ООО «Центр путешествий Колумб» (Франчайзинг Pegas Touristik Обручев А.В., директор общества с ограниченной ответственностью санаторно-оздоровительный лагерь круглогодичного действия «Астраханские зори» 43.04.02 Туризм
Направление подготовки	43.04.02 Туризм
Направленность (профиль) ОПОП	«Организация управления туристскими дестинациями»
Квалификация (степень)	магистр
Форма обучения	заочная
Год приема	2024
Курс	1 (по заочной форме)
Семестр(ы)	2 (по заочной форме)

Астрахань– 2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Современное информационно-технологическое обеспечение туристской индустрии» являются: формирование готовности применять современные информационные технологии для организации и реализации образовательного процесса на разных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях, а также для профессионального взаимодействия.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Современное информационно-технологическое обеспечение туристской индустрии»:

- изучить возможности современных информационных технологий;
- сформировать умения самостоятельно осуществлять выбор и применение информационных технологий, в полной мере соответствующих целям и содержанию конкретной профессиональной области;
- сформировать умения использования информационных технологий для индивидуализации процесса обучения и организации совместной деятельности обучающихся.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Современное информационно-технологическое обеспечение туристской индустрии» относится к обязательной части (Б1.Б.03) программы подготовки магистров заочного отделения по направлению **43.04.02 Туризм**. Профиль **«Организация управления туристскими дестинациями»** и осваивается в 2 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

- *«Информационные технологии» (уровень бакалавриата)*

Знания:

- основ современных информационных технологий;
- программного обеспечения для автоматизации деятельности, технологии построения информационных процессов, методологии структурно-функционального анализа

Умения:

- выбирать программное обеспечение и технологические новации при решении задач в профессиональной деятельности,
- применять и систематизировать информацию, необходимую для решения поставленных задач автоматизации на предприятии.

Навыки:

- планирования процесса внедрения технологических новаций в профессиональной деятельности;
- разработки и применения технологии обслуживания клиентов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

2.3. Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- *«Технологии управления в сфере туризма»;*
- *«Производственная практика»;*
- *«Магистерская диссертация»*

Компетенции, полученные при изучении данной дисциплины, позволят совершенствовать подготовку студента к теоретическому анализу написанию научно-исследовательских работ. Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины, будут способствовать написанию магистерской диссертации.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

б) *общепрофессиональных (ОПК)*:

ОПК-1 - Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма.

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ОПК-1	ОПК-1.1. Формирует технологическую концепцию туристской организации на основе выявленных потребностях в изменениях ОПК-1.2. Разрабатывает процесс внедрения инновационных технологий в деятельность предприятий туризма ОПК-1.3. Организует процесс внедрения технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма	Основы технологической концепции туристской организации	Разрабатывать процесс внедрения инновационных технологий в деятельность туристических организаций	Навыками организации и процесса внедрения инновационных технологий в деятельность туристических организаций

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 2 зачетных единиц (72 часов).

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для заочной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	2
Объем дисциплины в академических часах	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	8
- занятия лекционного типа, в том числе:	4
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	4
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	64
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет – 2 семестр

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины
для заочной формы обучения

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточно й аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Семестр 2.										
Тема 1. Информационные технологии в туристической индустрии. Основные направления применения	1				1			16	18	Устный опрос Тест Лабораторная работа
Тема 2. Технология баз данных. Работа в Microsoft Access	1				1			16	18	Устный опрос Тест Лабораторная работа
Тема 3. Информационные системы менеджмента в туристической индустрии	1				1			16	18	Устный опрос Тест Лабораторная работа
Тема 4. Применение технологий мультимедиа в сфере туризма	1				1			16	18	Устный опрос Лабораторная работа
Консультации										
Контроль промежуточной аттестации										
ИТОГО за семестр:	4				4			64	72	зачет
Итого за весь период	4				4			64	72	зачет

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Разделы, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции	
		ОПК-1	общее количество компетенций
Тема 1. Информационные технологии в туристической индустрии. Основные направления применения	18	+	1
Тема 2. Технология баз данных. Работа в Microsoft Access	18	+	1
Тема 3. Информационные системы менеджмента в туристической индустрии	18	+	1
Тема 4. Применение технологий мультимедиа в сфере туризма	18	+	1
<i>Итого</i>	72	4	4

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Информационные технологии в туристической индустрии. Основные направления применения

Понятия "информация", "данные", "информационные технологии", "информационное общество", "туристская индустрия". Классификация и характеристика информационных процессов. Поиск, хранение, передача, обработка, защита и представление информации. Классификации информационных технологий по степени охвата задач управления, по классу реализуемых технологических операций, по типу интерфейса, по способу построения сети, по степени автоматизации. Современные технические средства коммуникации. Отрасли туристической индустрии и информационные потоки между ними. Органы управления туризмом. Поставщики туристических услуг. Организаторы туризма. Вспомогательные предприятия и организации. Основные виды информационных технологий, используемых в туризме. Направления их применения. Глобальные информационные системы общего назначения (Интернет, спутниковая система навигации, телефонная сеть, электронные платежные системы). Информационные системы туристического назначения (автоматизированные системы управления предприятием, компьютерные системы бронирования). Системы управления общего назначения (системы управления взаимоотношениями с клиентами, системы электронного документооборота, системы электронного бизнеса). Вспомогательные информационные системы (системы офисного назначения, информационно-правовые системы, системы мультимедиа, геоинформационные системы).

Тема 2. Технология баз данных.

Работа в Microsoft Access. Понятия "база данных" и "банк данных". Технологии баз данных. Виды баз данных. Основные понятия и принципы реляционных баз данных. Сложные базы данных. Структура банка данных. Локальные и распределенные базы и банки данных. Проектирование базы данных. Модели данных. Концептуальное моделирование данных. Логическое проектирование базы данных. Проблемы, возникающие при создании базы данных (поиск адекватного формата хранения, проблемы агрегирования, кодирования информации, проблема вторичного использования и т.д.). Системы управления базами данных. Функции систем управления базами данных. Структура систем управления базами данных. Microsoft Access: ключевые особенности и возможности. Рабочее пространство Microsoft Access. Создание базы данных в Microsoft Access. Создание запросов в Microsoft Access.

Тема 3. Информационные системы менеджмента в туристической индустрии

Понятия "информационная система", "информационно-аналитическая система". Типовые программные комплексы, используемые в туристическом менеджменте. Основные свойства и режимы. Компания "Мегатек": основные программные продукты. "Мастер-Тур", "Мастер-Web", "Мастер-Interlook": основные функциональные возможности. Компания "Аримсофт": основные программные продукты. "TurWin": основные функциональные возможности. Фирма "САМО-Софт": основные программные продукты. "САМО-ТурАгент", "САМО-Тур": основные функциональные возможности. Системы бронирования и резервирования: история возникновения и развития. CRS - компьютерные системы резервирования. GDS - глобальные распределительные системы. IDS - интернет-системы бронирования. Зарубежные системы бронирования: "AMADEUS", "GALILEO", "Worldspan", "Sabre", "SRS", "Utell": основные функциональные возможности. Отечественные системы бронирования: "Сирена 2000", "Сирена-Трэвел", "Алеан", "МегаТИС", "Интурист": основные функциональные возможности. Системы онлайн-бронирования: "Booking.com", "Онлайн Экспресс", "Bookit.ua" и др.

Тема 4. Применение технологий мультимедиа в сфере туризма

Понятие мультимедийные технологии. Классификация и области применения мультимедиа приложений (образование, информационная и рекламная сфера, развлекательная сфера, игры, системы виртуальной реальности и т.д.). Направления применения технологий мультимедиа в туризме. Аппаратные и программные средства мультимедиа технологии. Составляющие мультимедиа (текст, анимация, видео, звук, гипертекст и т.д.). Организация гипертекстовой системы. Гипертекстовая разметка HTML. Этапы и технология создания мультимедиа продуктов. Основные принципы и возможности мультимедиа. Онлайн-овые, оффлайн-овые и смешанные мультимедиа продукты. Мультимедийные презентации. Мультимедийные экскурсии. Виртуальные путешествия. Электронная визитка. Корпоративные и рекламные презентации.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап

(педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Современное информационно-технологическое обеспечение туристской индустрии» составляет 64 часа.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения творческих заданий.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся
для заочной формы обучения**

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол- во часов	Формы работы
Аппаратно-техническое и программное обеспечение работы туристского офиса Обязательные нормативные требования к оборудованию офиса организации, оказывающей туристические услуги потребителю (вывеска, соответствующая требованиям законодательства РФ; наличие сейфа для хранения денежных средств, бланков строгой отчетности (БСО "Туристическая путевка", бланки авиабилетов и т.п.), трудовых книжек; наличие оборудованных рабочих мест для персонала; техническое обеспечение оперативной деятельности и т.д.). Средства компьютерной техники. Средства коммуникационной техники. Средства организационной техники. Персональные компьютеры: классификация, основные функциональные возможности. Рабочие станции. Серверы. Информационные потоки и документооборот в туристическом офисе. Электронный офис. Уровни автоматизации работы туристического офиса. Стандартное программное обеспечение (офисные программы, электронная коммуникация с помощью сервисов Интернет). Специальное программное обеспечение (Турменеджер, Мастер-Тур, Само-Тур и т.д.). Глобальные системы бронирования (AMADEUS, GALILEO, TourBook, AMS и т.д.). Присутствие в Интернет (сайт-визитка, интерактивный сайт, интернет-магазин, посреднические бизнес-системы). Задачи автоматизации работы туристического офиса (мониторинг состояния рынка, автоматизация внутреннего документооборота, автоматизация взаимоотношений с туроператорами, автоматизация финансовых операций, анализ данных и т.д.).	16	письменное домашнее задание
Современные поисковые системы. Интернет-ресурсы в сфере туризма. Возможности Интернет в области продвижения турпродукта Понятие "поисковая система". История возникновения поисковых систем. Archie, Gopher, Wais, WWW-системы, Mosaic:	16	письменное домашнее задание

основные характеристики и возможности. Структура современных поисковых систем (Web-агенты, система обработки, система поиска, система обслуживания). Обзор функциональных возможностей основных современных поисковых систем: Google, Yahoo, Yandex, Rambler и др. Составление запросов для поисковых систем. Язык запросов поисковой системы. Интернет-ресурсы в сфере туризма. Их классификация. Сайт. Веб-сайт. Интернет-каталог. Конкуренция рынка туристической рекламы в Интернет. Интернетмаркетинг. Направления продвижения туристического продукта в Интернет (рассылка, баннерная реклама, сайты туристических фирм, интернет-магазины, обильные приложения и т.д.). Ассоциация содействия туристским технологиям: структура, направления деятельности.		
Геоинформационные технологии. Понятие и структура (объект, ресурсы, цель и правила преобразования). Геоинформационные системы. Понятие и структура (пространственные базы данных, графические редакторы, средства пространственного анализа данных). Геоданные и геоинформация. Статистические и динамические ГИС. Пространственно-ременные ГИС. Специфика создания исторических ГИС. Этапы реализации геоинформационных проектов. Предпроектное исследование, технико-экономическое обоснование, системное проектирование ГИС, тестирование, прототипирование, внедрение. Отечественные и зарубежные Интернет проекты с использованием ГИС-технологий в сфере туризма. ГИСАссоциация. Google Earth. ARIS. Free London. www.tourister.ru. Живая карта (www.2r.ru). Tripadvisor	16	письменное домашнее задание
Применение 3D-технологий в сфере туризма. Виртуальный туризм 3D-технологии: основные понятия, функции, классификация, типы применения. 3Данорама. 3D-тур. Виртуальные туры и аэропанорамы. 3D-моделирование. Технологии погружения в виртуальную реальность. Обзор отечественных и зарубежных интернет-проектов с использованием 3D-технологий. goroda3d.ru. tours.kremlin.ru. ПанГород.Ру. googleartproject.com. britishmuseum.org. Направления применения 3D-технологий в сфере туризма (реклама, позиционирование, прогнозирование и т.д.).	16	письменное домашнее задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания

выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к составлению реферата

Реферирование, или составление реферата - это краткое изложение содержания теоретического материала. Реферат должен быть написан научным языком. Структура реферата: название реферата; основная идея или суть, основные аспекты теории или концепции, вывод. Средний объем реферата – от 500 до 2500 печатных знаков.

Требования к составлению доклада:

Доклад - публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему.

Общая структура доклада вступление, основная часть и заключение.

Вступление. Формулировка темы доклада, Актуальность выбранной темы, Анализ литературных источников.

Основная часть. Состоит из нескольких разделов, постепенно раскрывающих тему. Возможно использование иллюстрации (графики, диаграммы, фотографии, карты, рисунки) Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным. Способ изложения материала для выступления должен носить конспективный или тезисный характер.

Заключение. Подводятся итоги, формулируются главные выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы, предлагаются самые важные практические рекомендации.

Требования к оформлению доклада. Объем машинописного текста доклада должен быть рассчитан на произнесение доклада в течение 7 -10 минут (3-5 машинописных листа текста с докладом).

Требования к написанию эссе

В задании приводится некое утверждение. Нужно написать сочинение-рассуждение, в котором выражается собственное мнение автора касательно данного утверждения.

Эссе должно состоять минимум из 180 и максимум из 275 слов. Если написано меньше 180 слов, то задание проверке не подлежит и оценивается в 0 баллов. Если написано больше 275 слов, то «проверке подлежит только та часть работы, которая соответствует требуемому объёму». Текст организован максимально правильно, т.е. высказывание логично, структура текста соответствует предложенному плану; средства логической связи использованы правильно; текст разделён на абзацы.

Эссе должно быть чётко структурировано и включать в себя следующие части (каждая начинается с нового абзаца):

1. Вступление. Здесь необходимо обозначить проблему, указанную в задании. Важно перефразировать её, а не переписать слово в слово. Также следует дополнить этот тезис небольшим комментарием-пояснением. Закончить вступление можно риторическим вопросом.
2. Выражение собственного мнения. В данном абзаце тезисно отразить личное отношение автора к данной проблеме и подкрепить его 2-3 развернутыми аргументами. Важно, чтобы доводы были убедительными, ёмкими и логичными. Аргументы вводятся с помощью универсальных слов-связок и фраз.
3. Выражение противоположного мнения. Третий абзац эссе должен содержать точку зрения оппонента. Этот тезис также необходимо подкрепить 1-2 аргументами. Важно, чтобы аргументов у оппонента было на 1 меньше (т.е., если во 2-м абзаце у автора три аргумента, в 3-м должно быть два), потому что цель автора – доказать собственную правоту.
4. Несогласие с мнением оппонентов. Здесь следует опровергнуть мнение оппонента, выразить несогласие автора и подкрепить его 1-2 контраргументами (2 аргумента оппонента = 2 контраргумента автора).
5. Заключение. Последний абзац должен содержать обобщенный вывод касательно обсуждаемого вопроса, который также дополняется комментарием. Можно использовать универсальную фразу, которая заставит читателя задуматься над проблемой.

Требования к ведению конспектирования материала

Это сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Последовательность составления конспекта: внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

- выделите главное, составьте план;
- кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
- законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
- грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного.

Подготовка к зачету

Зачет – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на зачете строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и зачета.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: кейс - задачи, практические работы, индивидуальные задания.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Информационные технологии в туристической индустрии. Основные направления применения	Обзорная лекция	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Тест Лабораторная работа
Тема 2. Технология баз данных. Работа в Microsoft Access	Лекция - дискуссия	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Тест Лабораторная работа

Тема 3. Информационные системы менеджмента в туристической индустрии	Лекция - дискуссия	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Тест Лабораторная работа
Тема 4. Применение технологий мультимедиа в сфере туризма	Лекция - дискуссия	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Лабораторная работа

6.2. Информационные технологии

Информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование информационного сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Цифровое обучение») или иных информационных систем, сервисов имессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер

Наименование программного обеспечения	Назначение
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
Far Manager	Файловый менеджер
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu
MATLAB R2014a	Пакет прикладных программ для решения задач технических вычислений
Oracle SQL Developer	Среда разработки
IBM SPSS Statistics 21	Программа для статистической обработки данных

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Современное информационно-технологическое обеспечение туристской индустрии» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы темы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного
-------	---	--------------------------------	-------------------------

		(компетенций)	средства
1.	Темы 1-4	ОПК-1	опрос
2.	Тема 1-3	ОПК-1	тест
3.	Темы 1-4	ОПК-1	Лабораторная работа

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Тема 1. Информационные технологии в туристической индустрии. Основные направления применения

Вопросы для обсуждения:

1. Понятия "информация", "данные", "информационные технологии", "информационное общество", "туристская индустрия". Классификация и характеристика информационных процессов.
2. Современные технические средства коммуникации.
3. Отрасли туристической индустрии и информационные потоки между ними.
4. Основные виды информационных технологий, используемых в туризме. Направления их применения.
5. Глобальные информационные системы общего назначения (Интернет, спутниковая система навигации, телефонная сеть, электронные платежные системы).
6. Информационные системы туристического назначения (автоматизированные системы управления предприятием, компьютерные системы бронирования).
7. Системы управления общего назначения (системы управления взаимоотношениями с клиентами, системы электронного документооборота, системы электронного бизнеса). Вспомогательные информационные системы (системы офисного назначения, информационно-правовые системы, системы мультимедиа, геоинформационные системы).

Тест:

1. Программный комплекс, включающий в себя массив правовой информации и инструменты для работы с ним, - это
 - системы информационной поддержки деятельности правотворческих органов
 - глобальные информационные службы (хост-системы)
 - автоматизированная информационная система по законодательству (АИСЗ)
 - справочно-информационные системы общего назначения
2. _____ документа представляет собой конструкцию из исходных понятий (классов) классификатора, построенную на основе логических операций
 - индекс
 - аннотация
 - кодекс
 - содержание
3. Расположите в порядке появления этапы информационных технологий
 - ручная технология
 - механическая технология
 - электронная технология
4. По степени автоматизации информационные технологии делятся на:
 - ручные
 - автоматизированные
 - автоматические
 - полуавтоматические
5. Современные информационные системы состоят из нескольких видов обеспечивающих подсистем, к которым относятся:
 - техническое
 - программное
 - информационное
 - организационное
 - правовое
 - эргономическое
 - все перечисленные

Лабораторная работа:

Анализ существующих систем бронирования.

1. Выберите одну из популярных систем онлайн-бронирования (например, Booking.com, Expedia, Ostrovok.ru).
2. Проанализируйте функциональность системы с точки зрения туриста и туроператора.
3. Опишите преимущества и недостатки выбранной системы. Какие функции вам кажутся наиболее важными? Какие функции можно было бы улучшить?

Тема 2. Технология баз данных.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятия "база данных" и "банк данных". Технологии баз данных. Виды баз данных.
2. Сложные базы данных. Структура банка данных. Локальные и распределенные базы и банки данных.
3. Проектирование базы данных. Модели данных. Концептуальное моделирование данных. Логическое проектирование базы данных. Проблемы, возникающие при создании базы данных (поиск адекватного формата хранения, проблемы агрегирования, кодирования информации, проблема вторичного использования и т.д.).
4. Системы управления базами данных. Функции систем управления базами данных. Структура систем управления базами данных.
5. Microsoft Access: ключевые особенности и возможности. Рабочее пространство Microsoft Access. Создание базы данных в Microsoft Access. Создание запросов в Microsoft Access.

Тест:

1. Информационная технология представляет собой:
 - систему методов и способов сбора, накопления, хранения, поиска, обработки, анализа, выдачи данных, информации и знаний
 - способы обработки данных и знаний
 - систему, которая может изменять свои параметры в зависимости от состояния внешней среды
 - систему, в которой постоянно хранится информация.
2. Система управления – это:
 - совокупность управляющего объекта, объекта управления и каналов
 - прямой и обратной связи – непосредственный исполнитель, обеспечивающий выдачу информации
 - о своем состоянии и состоянии внешней среды
 - неотъемлемый элемент сложных производственных или социальных
 - изменений
 - совокупность взаимосвязанных элементов
3. Какое родовое имя имеют файлы базы данных
 - COM
 - TXT
 - DBF
 - EXE
4. Обработка информации включает
 - сортировку
 - группировку
 - агрегирование
 - вычисление
 - отображение
 - исследование
5. Передача информации бывает
 - традиционная
 - через локальные сети

- через глобальные сети
- через отображение
- визуально-вербальная

Лабораторная работа:

Цель работы: формирование навыков применения информационных технологий в работе туристского предприятия.

Задание 1. участники информационных коммуникаций в туристской отрасли.

На основе исходных данных о продукции и информационных потоках основных и вспомогательных участников туристской индустрии составить схему их взаимосвязи.

Исходные данные:

1. Участники: туристы, турагентства, туроператоры, гостиницы и авиакомпании.
2. Продукция участников: реализация сформированного туристского продукта; информация о месте и времени пребывания, ценах и компонентах отдыха; информация о ценах, «звездности», наличии мест; информация о времени отправления и прибытия, ценах и наличии мест.
3. Информационные потоки: денежные средства и информация; информация, услуги и комиссионные; туристические консультации и информация; подтверждение тура, авиабилет, ваучер.

Пояснение.

В схеме движение информации между участниками рынка должно быть показано стрелками. Их необходимо выбрать из перечня и подписать. Также необходимо указать продукцию, соответствующую каждому участнику рынка. После построения схемы следует представить текстовое описание процесса информационного взаимодействия участников рынка. Пример оформления схемы информационных потоков участников туристского рынка



Задание 2. Оценка эффективности применения ИТ-продуктов.

Провести анализ и на его основе оценку эффективности функционирования сайта туристского предприятия.

1 этап.

Ответить на вопросы:

- Что такое конкуренция веб-сайтов?
- Что такое «хостинг»?
- Что такое «путь три клика»?
- Какие виды сайтов Вы знаете?
- Как определяется стоимость сайта?

2 этап.

Сформулировать критерии эффективного сайта:

- Критические ошибки разработчиков туристского сайта.
- Задачи и структура стратегия продвижения турфирмы в интернете.
- Критерии выбора дизайна сайта.

3 этап.

Провести анализ и оценку сайта турфирмы.

4 этап.

Дать рекомендации туристскому предприятию по повышению эффективности сайта. Пояснение. Студент выбирает туристское предприятие по своему усмотрению. Проводит анализ эффективности сайта. Формулирует и излагает мнение по следующим вопросам:

1. Нужен ли рестайлинг сайта?
2. Каковы принципы создания эффективного сайта?
3. Какие психофизиологические и социальные характеристики необходимые при ведении сайта турфирмы не были учтены разработчиками?
4. Какие шаги разработчикам необходимо предпринять для повышения эффективности функционирования сайта.

Пример описания сайта туристского предприятия:

1. Сайт турфирмы «Мега-тур» выполнен в бело-красной гамме (описать цветовые, дизайнерские элементы сайта) ...
2. Сайт имеет много переходов по страницам ...
3. Сайт содержит актуальную аналитическую информацию, всплывающие фотографии и баннеры.
4. Для навигации можно использовать кнопку «Пифия», после нажатия которой всплывает меню сайта, виртуальные подсказки или в строке можно записать вопрос.
5. Однако, посетители на сайте долго не задерживаются, внутри сайта переходы используются слабо, вопросы «Пифии» не задают. И т. д.

Тема 3. Информационные системы менеджмента в туристической индустрии

Вопросы для обсуждения:

1. Понятия "информационная система", "информационно-аналитическая система".
2. Типовые программные комплексы, используемые в туристическом менеджменте. Основные свойства и режимы.
3. Компания "Мегатек": основные программные продукты. "Мастер-Тур", "Мастер-Web", "Мастер-Interlook": основные функциональные возможности.
4. Компания "Аримсофт": основные программные продукты. "TurWin": основные функциональные возможности.
5. Фирма "САМО-Софт": основные программные продукты. "САМО-ТурАгент", "САМО-Тур": основные функциональные возможности.
6. Системы бронирования и резервирования: история возникновения и развития. CRS - компьютерные системы резервирования. GDS - глобальные распределительные системы. IDS - интернет-системы бронирования.
7. Зарубежные системы бронирования: "AMADEUS", "GALILEO", "Worldspan", "Sabre", "SRS", "Utell": основные функциональные возможности.
8. Отечественные системы бронирования: "Сирена 2000", "Сирена-Трэвел", "Алеан", "МегаТИС", "Интурист": основные функциональные возможности. Системы онлайн-бронирования: "Booking.com", "Онлайн Экспресс", "Bookit.ua" и др.

Тест:

1. Первые системы резервирования появились на рынке в середине _____ гг. XX в.
 - 60-х
 - 50-х
 - 70-х
 - 80-х
2. К глобальным системам бронирования относят:
 - Amadeus
 - Galileo

- Sabre
- Worldspan
- все перечисленные
- 3. Система бронирования «AMADEU » была основана в
 - 1987 г.
 - 1986 г.
 - 1989 г.
 - 1985 г.
- 4. Официальное представительство компании GalileoInternational в России открыто
 - 1999 г.
 - 1998 г.
 - 1995 г.
 - 1992 г.
- 5. Система бронирования ABRE создана в _____ авиакомпанией AmericanAirlines
 - 1964 г.
 - 1974 г.
 - 1984 г.
 - 1954 г.

Лабораторная работа:

Цель работы: формирование и отработка навыков применения информационных технологий в работе туристского предприятия

Задание 1.

Применение программного обеспечения «МоиДокументы-Туризм». В учебной версии ПО «Мои Документы-Туризм» (<https://demo.moidokumenti.ru/index>) составить и проанализировать базу оформленных пакетных туров менеджерами офиса для физических лиц за последние 30 дней . Для этого во вкладке ПО «Оформленные туры» задать фильтры, указанные ниже. Базу данных составить в Microsoft Excel в табличной форме.

Основные поля таблицы:

- ФИО покупателя тура;
- тур, дата начала и окончания тура;
- количество человек;
- туроператор;
- количество ночей;
- стоимость тура и внесённый аванс;
- отель, тип и категория номера;
- тип питания;
- маршрут и класс перелета;
- тип рейса туда и обратно;
- тип, маршрут и вид трансфера;
- добровольное страхование;
- тип транспорта туда и обратно;
- экскурсионная программа;
- дополнительные услуги

Тур оформлен:	Любым менеджером	для	Физических лиц
Дата оформления:	с 21.06.2020	по	21.07.2020
Начало тура:	с		по
Сортировка:	Дата оформления тура		По убыванию
Юр. лицо:	Любое		
Тип договора:	Пакетный тур		
Статус тура:	Неаннулированные		
Статус оплаты:	Любой	и	Любой
Статус документов:	Любой		
Статус визы:	Любой		
Валюта тура:	Любая		
Возврат при аннуляции:	Любой		
Депозит у туроператора:	Любой		
Внесены вх. платежи:	☒ Наличные	☒ Банк	☒ Карта ☒ Кредит ☒ Бонусы ☒ Перенос между заявками
Внесены исх. платежи:	☒ Наличные	☒ Банк	☒ Карта ☒ Кредит ☒ Бонусы ☒ Перенос между заявками
Поиск:			

После заполнения базы данных подготовить письменный отчет о наиболее распространенных туристских маршрутах за анализируемый период времени.

Задание 2. Формирование навыка создания нового тура с помощью специализированного программного продукта. В качестве специализированного программного продукта для формирования нового тура используется демо-версия CRM «МоиДокументы-Туризм» (<https://demo.moidokumenty.ru/index>). Данный программный продукт используется для автоматического составления договора на оказание услуги по новому туру путем ввода исходных данных.

Студенты в учебном модуле программного продукта должны внести исходные данные по туру:

- страна пребывания;
- дата начала и окончания тура;
- продолжительность тура, отель, дата заезда и выезда из отеля, тип и категория номера, тип питания. При этом объект и предмет исследования студенты выбирают самостоятельно, они не должны повторяться.

В итоге студенты должны получить полностью заполненный договор на оказание услуги по турпродукту. Оформленный договор студенты должны распечатать в качестве основного приложения к заданию.

Задание 3. Применение конструктора онлайн туров.

С помощью конструктора онлайн туров на сайте туроператоров www.pegast.ru или www.bgoperator.ru предложить два варианта бюджетного отхода:

1. Тур для семьи из 2-х человек (взрослые) из Астрахани в Абхазию (выбрать свое направление) продолжительностью 7 - 13 ночей. Ориентировочная дата вылета – 01.04. – 04.04. Питание – завтрак. Категория отеля – любая. Дополнительно - оформление страховки от невыезда и доплата за конкретизацию рейса.

2. Тур для семьи из 3-х человек (взрослые + ребенок до 12 лет) из Астрахани в Сочи (выбрать свое направление) продолжительностью 10 - 13 ночей. Ориентировочная дата вылета – 01.04. – 04.04. Питание – завтрак. Категория отеля – любая. Доплаты не предполагаются.

3. Сравните два предложения. Обоснуйте выбор в табличной форме, укажите преимущества и недостатки каждого предложения.

Задание 4. Формирование навыков использования сервисов интерактивных карт.

1. На основании сервисов интерактивных карт (<https://yandex.ru/map-constructor>) и с помощью сервиса автодиспетчера (<https://www.avtodispatcher.ru>) составить маршрут поездки, например, на автомобиле из Тольятти в Нижний Новгород (выбрать свои направления). Сделать описание маршрута: расстояние, расход бензина, места ночлега и отдыха, фотографии (по возможности): знаменитые памятники, мосты, крупные развязки и т.п.).

2. Составить слайд, сообщение, постер, социальный / рекламный пост или иную страницу инфографики (по согласованию с преподавателем) на тему путешествия или туризма в целом с помощью <https://infogram.com> или <https://www.powtoon.com>.

Тема 4. Применение технологий мультимедиа в сфере туризма

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие мультимедийные технологии. Классификация и области применения мультимедиа приложений (образование, информационная и рекламная сфера, развлекательная сфера, игры, системы виртуальной реальности и т.д.).
2. Направления применения технологий мультимедиа в туризме.
3. Аппаратные и программные средства мультимедиа технологии. Составляющие мультимедиа (текст, анимация, видео, звук, гипертекст и т.д.).
4. Организация гипертекстовой системы. Гипертекстовая разметка HTML.
5. Этапы и технология создания мультимедиа продуктов.
6. Основные принципы и возможности мультимедиа.
7. Онлайновые, оффлайновые и смешанные мультимедиа продукты. Мультимедийные презентации. Мультимедийные экскурсии. Виртуальные путешествия. Электронная визитка. Корпоративные и рекламные презентации.

Лабораторная работа:

1. Работа в CRM системе U-ON.Travel. U-ON.Travel — это одна удобных и функциональных программ для туристических компаний, которая позволяет наладить эффективный рабочий процесс.

Ваше задание:

1. Войти в систему <https://u-on.ru/>
2. Получить бесплатный 14-дневный тестовый период
3. Изучите работу с системой U-ON.Travel
4. В помощь видеоуроки в ютуб "Как начать работать в системе U-ON.Travel" <https://www.youtube.com/watch?v=IcW51xE4buw>
5. Изучаем "Как работать с обращениями" <https://blog.u-on.ru/2018/10/30/kak-rabotat-s-obrashheniyami/>

Ваша задача:

- 1) Добавить обращение. Нажимаем «Заявки – Создать обращение» - Заполняем все данные обращения и указываем источник, по которому поступил потенциальный клиент. -Пишем комментарий по заявке — что заинтересовало туриста, какие направления предлагать ему. – Ставим напоминание по клиенту
- 2)По аналогии - Изучаем "Как работать с документами" <https://blog.u-on.ru/2018/10/30/kak-rabotat-s-dokumentami/> - работаем в системе
- 3)По аналогии - Изучаем "Работа с туроператорами и партнерами" - <https://blog.u-on.ru/2018/10/30/rabota-s-turoperatorami-i-partnerami/> - работаем в системе
- 4) Выбираем любую функцию в системе U-ON.Travel - заполняем (например, напоминание о дне рождения клиента и тд)
6. Делаем вывод по удобству работы в системе

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет:

1. Определите понятие "информатизация туристской индустрии". Какие факторы способствуют ее развитию?

2. Какие информационные технологии используются в различных сегментах туристской индустрии (бронирование, управление, маркетинг)?
3. Опишите роль глобальной сети Интернет в развитии туризма. Какие возможности она предоставляет туристам и турфирмам?
4. Что такое туристический портал? Какие функции он выполняет? Приведите примеры известных туристических порталов.
5. В чем заключаются преимущества и недостатки использования информационных технологий в туризме?
6. Раскройте понятие "цифровой туризм". Какие тренды характерны для современного цифрового туризма?
7. Объясните роль больших данных (Big Data) в анализе туристических потоков и прогнозировании спроса.
8. Как используются системы управления базами данных (СУБД) в туристском бизнесе? Приведите примеры.
9. Перечислите основные типы программного обеспечения, используемые в туристской индустрии (системы бронирования, CRM, системы управления контентом).
10. Опишите функциональность систем онлайн-бронирования (GDS, CRS). Какие преимущества они предоставляют?
11. Что такое CRM-системы в туризме? Как они помогают улучшить обслуживание клиентов?
12. Какие программные продукты используются для управления туристическими агентствами и туроператорами?
13. Опишите функции специализированных программ для планирования маршрутов и составления туристических программ.
14. Как используется программное обеспечение для обработки и анализа туристических данных?
15. Какую роль играют мобильные приложения в сфере туризма? Приведите примеры.
16. Объясните возможности использования искусственного интеллекта (ИИ) в туристской индустрии (например, чат-боты, персонализированные рекомендации).
17. Как технологии виртуальной и дополненной реальности (VR/AR) могут быть использованы для повышения привлекательности туристических продуктов?
18. Опишите влияние социальных сетей на формирование туристического спроса и продвижение туристических услуг.
19. Что такое блокчейн-технологии и как они могут применяться в туризме (например, для обеспечения безопасности транзакций)?
20. Какие этические и правовые аспекты использования информационных технологий в туризме необходимо учитывать?

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции				
ОПК-1 - Способен формировать технологическую концепцию туристской организации, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере туризма				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какая система бронирования является глобальной системой распределения (GDS)?	б	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		а) Fidelio Opera б) Amadeus в) Opera PMS г) Protel		
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Что такое PMS в контексте туристской индустрии? а) Система управления персоналом б) Система управления продажами в) Система управления недвижимостью г) Система управления отелем (Property Management System)	г	1
3.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Какие данные обычно содержит система управления туристскими ресурсами (например, для туроператора)? а) Только данные о клиентах б) Только данные о турах в) Данные о клиентах, турах, поставщиках услуг, финансовые данные г) Только данные о поставщиках услуг	в	1
4.	Задание закрытого типа	Что такое геолокация и как	а	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	<i>(на выбор одного варианта ответа)</i>	она используется в туризме? а) Определение местоположения устройства б) Определение времени в) Определение погоды г) Определение языка		
5.	Задание комбинированного типа <i>(с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)</i>	Какой из перечисленных инструментов наиболее эффективен для привлечения туристов через интернет? а) Электронная почта б) SEO- оптимизация и контекстная реклама в) Листовки г) Телевизионная реклама	Б SEO и контекстная реклама позволяют целенаправленно достигать пользователей, активно ищущих информацию о туризме в интернете (например, "туры в Италию", "отели в Париже"). Электронная почта требует предварительного сбора контактов. Листовки и телевидение неэффективны для таргетированной интернет- аудитории.	8
6.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	Какие новые технологии могут изменить туризм в ближайшем будущем?	Среди перспективных технологий: виртуальная и дополненная реальность (VR/AR) для создания виртуальных туров и улучшения планирования путешествий, блокчейн для повышения безопасности и	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			прозрачности транзакций, беспилотный транспорт для новых способов передвижения, интернет вещей (IoT) для создания умных гостиниц и туристических объектов.	
7.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Какие цифровые маркетинговые инструменты наиболее эффективны для продвижения туристских продуктов?	Наиболее эффективными являются: SEO (поисковая оптимизация), контекстная реклама (Google Ads), SMM (маркетинг в социальных сетях), email-маркетинг, таргетированная реклама в социальных сетях, работа с туристическими агрегаторами и метапоисковиками. Выбор инструментов зависит от целевой аудитории и бюджета.	8
8.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как используется анализ больших данных (Big Data) в туризме?	Анализ больших данных позволяет предсказывать спрос, персонализировать предложения, оптимизировать ценообразование, выявлять тренды, улучшать качество обслуживания клиентов на основе анализа отзывов и предпочтений. Это достигается с	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			помощью анализа данных из различных источников: систем бронирования, социальных сетей, сайтов отзывов и др.	
9.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Какие функции выполняет CRM-система в туристской компании?	CRM (Customer Relationship Management) система позволяет управлять взаимоотношениями с клиентами, хранить информацию о клиентах, автоматизировать маркетинговые кампании, отслеживать продажи, анализировать поведение клиентов и улучшать качество обслуживания.	5
10.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Какую роль играет искусственный интеллект в современном туризме?	Искусственный интеллект используется для персонализации туристических предложений, автоматизации обслуживания клиентов (чат-боты), прогнозирования спроса, оптимизации маршрутов, перевода языков, анализа отзывов и повышения безопасности.	5

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	5/3 балла	15	
1.2.	дополнение	10/0,5 балла	5	
2.	Лабораторная работа	5/1-10 балла	50	по календарно-тематическому плану
3.	Тест	4/1-50 баллов	20	по календарно-тематическому плану
Всего:			90	
4.	Блок бонусов			
4.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	10	по календарно-тематическому плану
4.2.	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не более 3		
4.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1		
4.4.	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2		
Всего			100	

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Баллы
Опоздание на занятие	-2
Нарушение учебной дисциплины	-4
Неготовность к занятию	-4
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-4

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

по десятибалльной шкале		
Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Путрик Ю.С., Зайцев А.В. Менеджмент туризма: учебное пособие. - LAP Lambert Academic Publishing, 2022.
2. Щедловская, М. В. Инфраструктурная модель как основа формирования устойчивого развития туризма : монография / Щедловская М. В. - Москва : РГ-Пресс, 2017. - 112 с. - ISBN 978-5-9988-0594-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785998805943.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Котляров, Е.А. География отдыха и туризма : формирование и развитие территориальных рекреационных комплексов . - М. : Мысль, 1978. - 238 с. : 16 илл. - 1-20.
2. Скобкин С.С. Стратегии управления в индустрии туризма и гостеприимства: Учебное пособие. - М.: Юристъ, 2018.
3. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебник. - ИНФРАМ, 2019.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог в настоящее время содержит около 15000 наименований. www.studentlibrary.ru. Регистрация с компьютеров АГУ

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к

качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочесть задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).