

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

*[Handwritten signature]*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.04.01 Компьютерные технологии в гостиничной деятельности**

**Направление подготовки:** 43.03.01 *Сервис*

**Направленность (профиль):** *Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе*

**Квалификация (степень):** *бакалавр*

**Форма обучения:** *очная*

**Институт:** истории и культуры

**Кафедра:** кафедрa туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	II		
Семестр/триместр	3,4		

Лекции	72		
Лабораторные занятия	-		
Практические (семинарские) занятия	72		
в т. ч. практическая подготовка	4		
Форма(ы) промежуточной аттестации	Зачет экзамен – 0,3		
Контроль	9		
Иные формы работы	-		
Самостоятельная работа	98,7		

**Всего часов: 252**

**Трудоемкость: 7 зачетных единиц.**

Разработчик(и) рабочей программы:

*Старший преподаватель кафедры Т и ГД Карасева Г.Ю.*

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

**Цель изучения дисциплины:** формирование у обучающихся комплекса основных знаний в области организации процесса предоставления услуг питания на предприятиях различных типов.

**Задачи изучения дисциплины:**

- изучить правила предоставления услуг питания в РФ;
- изучить классификацию предприятий общественного питания;
- изучить организационно-производственные и управленческие структуры предприятий питания,
- изучить формы и методы организации услуг питания на предприятиях различных типов.

**Место дисциплины в структуре ОПОП:** реализуется в рамках обязательной части блока Б1. Дисциплины (модули).

**Планируемые результаты обучения по дисциплине:**

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2	<b>Знать:</b> - способы проектирования решения конкретной задачи проекта, определения оптимальных способов ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	<b>Знает:</b> - способы проектирования решения конкретной задачи проекта в гостиничной и ресторанной деятельности
	<b>Уметь:</b> - формулировать совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение; - качественно решать конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время	<b>Умеет:</b> - формулировать совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, решать конкретные задачи в гостиничной и ресторанной деятельности
	<b>Владеть:</b> - навыками определения ожидаемых результатов решения поставленных задач; - навыками публичного представления результатов решения задач исследования, проекта, деятельности	<b>Владеет:</b> - навыками определения ожидаемых результатов решения поставленных задач; - навыками публичного представления результатов решения задач исследования, проекта, в гостиничной и ресторанной деятельности
ОПК-1	<b>Знать:</b> современные программные продукты в профессиональной	<b>Знает:</b> современные программные продукты в профессиональной деятельности в сфере сервиса

	деятельности в сфере сервиса	
	<b>Уметь:</b> осуществлять поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной деятельности в сфере сервиса	<b>Умеет:</b> осуществлять поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной деятельности гостиничного и ресторанного бизнеса
	<b>Владеть:</b> навыками контроля за деятельностью структурных подразделений организаций сферы сервиса	<b>Владеет:</b> навыками контроля за деятельностью структурных подразделений организаций сферы сервиса
ОПК-8	<b>Знать:</b> – принципы работы современных информационных технологий и способы их использования для решения задач профессиональной деятельности	<b>Знает:</b> – принципы работы современных информационных технологий и способы их использования для решения задач в гостиничной и ресторанной деятельности
	<b>Уметь:</b> – обоснованно выбирать современные информационные технологии и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	<b>Умеет:</b> – обоснованно выбирать современные информационные технологии и использовать их для решения задач п в гостиничной и ресторанной деятельности
	<b>Владеть:</b> – навыками работы с современными информационными технологиями, способами их использования для решения задач профессиональной деятельности	<b>Владеет:</b> – навыками работы с современными информационными технологиями, способами их использования для решения задач в гостиничной и ресторанной деятельности
ПКС-3	<b>Знать:</b> спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий	<b>Знает:</b> - специфику обслуживания клиентов на российских и зарубежных предприятиях
	<b>Уметь:</b> разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	<b>Умеет:</b> - создать комфортные условия процесса взаимодействия с потребителем услуг на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса
	<b>Владеть:</b> навыками применения современных технологий	<b>Владеет:</b> -навыками реализации форм обслуживания на предприятиях гостиничного и ресторанного

	оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	бизнеса - навыками проведения мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством услуг на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса
--	--	--

## II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

**с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу**

### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1.	Тема 1. Назначение и основные возможности Word	24	6	6	0	12
2.	Тема 2. Работа с текстом	24	6	6	0	12
3.	Тема 3. Excel	24	6	6	0	12
4.	Тема 4. Программа Microsoft OfficePublisher	24	6	6	0	12
5.	Тема 5. Microsoft PowerPoint	24	6	6	0	12
6.	Тема 6. Базы данных	24	6	6		12
	<i>Форма отчетности Зачет</i>	-	-	-	-	-
	<i>Итого за 3 семестр</i>	<i>144</i>	<i>36</i>	<i>36</i>	<i>0</i>	<i>72</i>
7.	Тема 7. Автоматизированные системы управления предприятиями индустрии гостеприимства	21	8	8	0	5
8.	Тема 8. Инструменты ЯНДЕКС, ГУГЛ	21	8	8	0	5
9.	Тема 9. Интернет-системы управления предприятиями индустрии гостеприимства	26	8	8	0	10
10.	Тема 10. Интернет, интернет и WEB-технологии на предприятиях индустрии гостеприимства	30,7	12	12	0	6,7
	<i>Форма отчетности Экзамен</i>	<i>0,3</i>	-	-	-	-
	<i>Контроль</i>	<i>9</i>	-	-	-	-
	<i>Итого за 4 семестр</i>	<i>108</i>	<i>36</i>	<i>36</i>		<i>26,7</i>
	в т.ч. практическая подготовка	<i>4</i>	-	-	-	-
	<b>ИТОГО:</b>	<b>252</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>-</b>	<b>98,7</b>

**Очно-заочная форма обучения не реализуется**

**Заочная форма обучения не реализуется**

### **III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы.

#### **Типовой вариант контрольной работы**

**1. Указать наиболее универсальный и компактный формат текстовых файлов (не содержит символов форматирования):**

- а) WPS;
- б) RTF;
- в) DOC;
- г) TXT

**2. Создать общий заголовок у нескольких столбцов таблицы можно следующими действиями:**

- а) выбрать команды меню: Формат, Колонки;
- б) выделить нужные ячейки. Выбрать команды меню Таблица, Объединить ячейки;
- в) выделить нужные ячейки. Таблица, Автоформат таблицы

**3. MS Word. Отличие обычной сноски от концевой заключается в том, что:**

- а) для выделения сносок используются различные символы;
- б) количество концевых сносок для документа не ограничено в отличие от обычных;
- в) текст обычной сноски находится внизу страницы, на которой находится сноска, а для концевой сноски - в конце всего документа;
- г) ничем не отличаются.

**4. Совокупность электронных документов частного лица или организации в компьютерной сети, объединенных доменным именем или IP-адресом:**

- а) сайт.
- б) аккаунт.
- в) нетворкинг.
- г) СУБД.

**5. В гостиничном бизнесе к front office-технологиям относится система:**

- а) бухучета;
- б) управления рестораном;
- в) управления качеством обслуживания;
- г) складского учета и калькуляции.

**6. Система Fidelio не имеет следующей модификации:**

- а) Fidelio FO;
- б) Fidelio F&B;
- в) Fidelio B&W;
- г) Fidelio eng.

**7. Установите соответствие:**

A. OfficePublisher	а. создание презентаций
--------------------	-------------------------

Б. Microsoft Powerpoint	б. создание брошюр
В. Excel	в. аналитические таблицы

**8. Установите соответствие:**

А. По способу доступа к базам данных СУБД различают	а. Клиент-серверные
Б. Технология мультимедиа обеспечивает работу в:	б. Таблично-серверные
	в. Диск-серверные
	г. Интерактивном режиме

**9. Установите соответствие:**

А. Программный продукт со встроенным модулем «Управление персоналом»	а. БОСС
Б. Программный продукт со встроенным модулем «Управление персоналом»	б. Fidelio

**10.** Создайте личную визитку для сотрудника гостиничного предприятия, используя разработанный фирменный стиль. Создайте корпоративную визитку гостиничного предприятия, используя разработанный фирменный стиль, используя Microsoft OfficePublisher.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета и экзамена с использованием следующих оценочных материалов:

**Вопросы к зачету  
(3 семестр, очная форма обучения)**

Сдача зачета по дисциплине заключается в выполнении тестовых и практических заданий.

**Тест по блоку № 1**

1. Компонентами Microsoft Office являются:

1. текстовый процессор Word
2. табличный процессор Excel
3. система управления базами данных Access
4. система управления персональной информацией Outlook
5. система подготовки презентаций PowerPoint
6. система программирования C++
7. архиватор RAR

2. Размещение текстового и графического материала на печатной странице в соответствии с определенными правилами, называется \_\_\_\_\_ страниц:

1. версткой

2. форматированием
3. редактированием
4. оформлением

3. Word позволяет просматривать документ в режимах:

1. обычном
2. разметки страницы
3. Web-документа
4. структуры
5. форматов документа
6. разметки раздела

4. Microsoft Office является представителем:

1. интегрированных пакетов прикладных программ
2. операционных систем
3. систем программирования
4. системного программного обеспечения

5. В строке состояния текстового процессора Microsoft Word отображается информация:

1. текущее положение курсора в документе
2. установленный режим Вставка / Замена
3. общее количество страниц в документе.
4. количество символов выделенного фрагмента

## **Блок №2.**

### **Задание 1:**

С целью уменьшения текучести кадров администрация гостиницы «Олень» решила выплачивать надбавку за непрерывный стаж работы на своем предприятии. 10% надбавка к окладу выплачивается работнику, если он проработал на предприятии не менее пяти лет. Если работник проработал на предприятии свыше 10 лет, то надбавка — 20%. Провести расчет оклада с учетом надбавки за стаж. При расчетах использовать вложенную функцию ЕСЛИ.

Отобразите распределение заработной платы (выплаты) в виде гистограммы.

Стаж	Надбавка				
0	0%				
5	10%				
10	20%				
ЗАРПЛАТА					
ФИО	Оклад	Стаж	Разряд	Надбавка	Выплата
Петров	3 000р.	10	3		
Сидоров	2 000р.	20	4		
Яковлев	3 000р.	1	1		

Сергеев	5 000р.	5	2		
Павлов	4 000р.	7	1		
Николаев	5 000р.	2	3		
Иванов	7 000р.	10	2		
Макс. зарплата					

### Блок №3:

1. Совокупность хранимых в памяти ЭВМ и специальным образом организованных взаимосвязанных данных называется:

1. Базой данных
2. Системой управления базами данных
3. Информационной системой
4. Концептуальной схемой

2. Одно или несколько полей, однозначно идентифицирующих запись в БД называются:

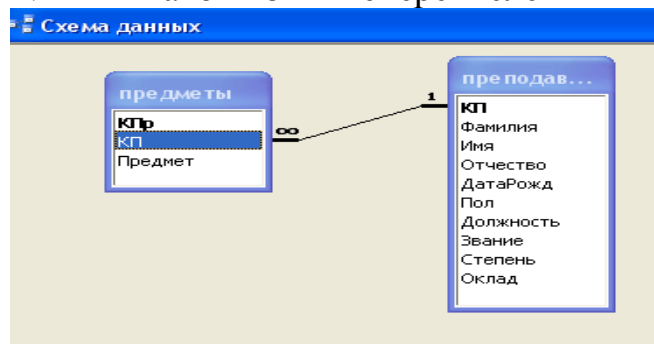
1. Первичным ключом
2. Структурой
3. Идентифицирующей записью
4. Вторичным ключом

3. Выбрать из базы данных информацию по определенному критерию можно с помощью:

1. запроса
2. формы
3. конструктора
4. модуля

4. На рисунке представлена схема связи между информационными объектами БД. Определить ее вид.

1. один – к – одному
2. один – ко многим
3. многие - ко - многим
4. никакой из вышеперечисленных



5. MS Access – это:



1. система управления базами данных
2. табличный процессор
3. программа подготовки презентаций
4. программа для работы с электронной почтой

#### **Блок № 4:**

Создание презентации на заданную тему и ее защита.

### **Вопросы к экзамену (4 семестр, очная форма обучения)**

1. Система бронирования Amadius.
2. Система бронирования Galileo.
3. Система бронирования Worldspan.
4. Система бронирования Sabre.
5. Понятие и классификация веб-сайтов.
6. Жизненный цикл интернет-ресурса.
7. Методы и технологии создания сайта туристской фирмы.
8. Интернет-маркетинг в гостиничной индустрии.
9. Понятие электронной коммерции.
10. Технологии рынка B2B.
11. Порталы для профессионалов гостиничного бизнеса
12. Содержательная реклама. Внешняя реклама.
13. Практическое использование глобальной компьютерной сети Интернет в туризме.
14. Интернет как средство продвижения гостиничных услуг
15. Информационные технологии управления гостиницами. Общий обзор.
16. Система автоматизации гостиниц Hotel.
17. Автоматизированная система управления гостиницей «Русский отель».
18. Автоматизированная информационная система для гостиниц «Невский портъе».
19. Программа Shelter PMS. Общий обзор.
20. Программа Shelter PMS. Модуль бронирования.
21. Программа Shelter PMS. Работа с гостем.
22. Программа Shelter PMS. Модуль горничная.

## **IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Основная литература**

1. Тесля, Е.В. Отраслевые информационные ресурсы : учебное пособие / Е.В. Тесля. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. - 126 с. : ил., схем., табл. - Библиогр.: с. 82-85 - ISBN 978-5-4475-9898-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=498461> (дата обращения: 01.09.2021).

### **4.2. Дополнительная литература**

1. Морозова, Н.С. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИЗМА: учебное пособие / Н.С. Морозова, М. А. Морозов, А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Л. А. Родигин [Электронный ресурс]. - URL: <http://pdf.knigi-x.ru/21raznoe/238467-1-n-morozova-morozov-chudnovskiy-zhukova-rodigin-informacionnoe-obespechenie-turizma-rekomendovano-federalnim.php> (дата обращения: 01.09.2021).

## **V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>№ пп</b>	<b>Ссылка на информационный ресурс</b>	<b>Наименование разработки в электронной форме</b>	<b>Доступность</b>
1.	<a href="http://www.tophotels.ru">http://www.tophotels.ru</a>	TopHotels (ведущий сайт об отелях на русском языке)	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	<a href="http://www.all-hotels.ru">http://www.all-hotels.ru</a>	Все отели России	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
3.	<a href="http://www.booking.com">http://www.booking.com</a>	Booking.com	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
4.	<a href="http://www.new-hotel.ru">http://www.new-hotel.ru</a>	New Hotel. Индустрия гостеприимства	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

## **VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

1.	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	<a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a>	Информационно-правовой портал	Свободный доступ

3.	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	<a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

## **VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

## **VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.