

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 06.02.2023 23:55:31

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Автоматизированные системы управления в гостиничных комплексах и на предприятиях питания

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 - Сервис

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Гостиничный и ресторанный сервис

2022 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничных комплексов и предприятий питания

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-7 (ПК-1). Применяет ключевые операции поиска, сбора и обработки информации, необходимой для принятия управленческих решений в индустрии гостеприимства	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-7 (ПК-1) современные информационно-коммуникативные технологии, применяемые в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;
	<i>умеет</i>
	РО-2 ИД-7 (ПК-1) внедрять и использовать передовые технологии при разработке услуг (продуктов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
	<i>владеет</i>
	РО-3 ИД-7 (ПК-1) методами применения современных информационно-коммуникативных технологий в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы.

3. Содержание дисциплины

История развития программных средств в сфере гостиничного бизнеса. История развития автоматизированных систем управления зарубежного производства, используемых в сфере гостиничного сервиса. История развития автоматизированных систем управления отечественного производства, используемых в сфере гостиничного сервиса. Обзор систем управления, используемых в сфере гостиничного сервиса. Заказные и типовые АСУ гостиниц. Этапы автоматизации гостиничного сервиса. Цели автоматизации гостиничного сервиса. Критерии выбора системы. Обзор программных продуктов для автоматизации гостиничного сервиса. Понятия «клиент» и «сервер». Сервер базы данных. Технологии использования сервера: «клиент-сервер» и «файл-сервер». Автоматизированная система управления предприятием (АСУП): понятие, структура, принцип работы, требования. Примеры типовых АСУ. Требования, предъявляемые к АСУ гостиниц. Функции стандартных систем управления. Требования, предъявляемые к информационному обеспечению современного отеля. Информационные потоки и их роль в организации гостиничного бизнеса. Организационная структура гостиницы. Описание информационных потоков,

циркулирующих внутри организации. Требования, предъявляемые к информационному обеспечению современного отеля. Конкурентное преимущество. Повышение производительности за счет внедрения новых информационных технологий. Максимальное использование имеющихся ресурсов. Правильная организация работы персонала. Планирование загрузки гостиницы.

Направления развития информационных технологий в индустрии гостеприимства: локальная автоматизация офиса, внедрение прикладных программ автоматизации формирования, продвижения и реализации туристского продукта, использование систем управления базами данных, использование локальных компьютерных сетей, внедрение систем бронирования, внедрение мультимедийных маркетинговых систем. Понятие локальных компьютерных сетей. Использование сетей. Обзор функций и возможностей мультимедийных, маркетинговых и других прикладных программ, используемых в гостиничном бизнесе.

Понятие «разграничение прав доступа» пользователя. Направления развития информационных технологий в индустрии гостеприимства. Сетевые информационные технологии. Возможности Интернет. Использование различных служб Интернет для сферы гостеприимства. Понятие сетевых информационных технологий. Сетевые протоколы. Принцип работы и возможности Интернет.

Перечень и подробное описание различных услуг (служб) Интернет для сферы гостеприимства. Создание сайта гостиницы. Характеристика автоматизированных систем управления гостиничным комплексом. Применение и взаимодействие различных гостиничных систем. Повышение эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства, на основе внедрения автоматизированных систем управления доходами; Перечень дополнительных программных продуктов для автоматизации различных служб и услуг современного отеля. Схема взаимодействия различных гостиничных систем (системы бухгалтерского учета, система платного телевидения, система электронных замков и т.п.). Повышение эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства, на основе внедрения автоматизированных систем управления доходами. Сравнительная характеристика стандартных систем управления гостиницей и заказанных АСУ для обслуживания индивидуальной гостиницы. Понятие «заказная» система управления. Понятие «типовая» система управления. Сравнительная характеристика заказных и типовых систем управления. Комплексная автоматизация процессов бронирования. Автоматизация работы службы приема и размещения. Автоматизация расчетов с гостями, агентствами, туроператорами и т.д. Гостиницы в GDS: варианты подключения, критерии выбора провайдера, необходимая информация о гостинице в GDS.

Гостиницы в Интернет. Системы бронирования гостиничных услуг и лучшие сайты российских гостиниц. Варианты представления гостиниц в Интернет. Обзор лучших сайтов российских гостиниц. Наполнение и возможности собственных интернет-сайтов гостиниц. Бронирование гостиничных услуг через Интернет.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных

типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы и задания для самоконтроля

1. Перечислите зарубежные АСУ гостиницей
2. Основные возможности зарубежных систем
3. Понятие «ночного аудита»
4. Программа «постоянный гость»
5. Представление номерного фонда в зарубежных АСУ
6. Перечислите отечественные АСУ гостиницей
7. Основные возможности отечественных систем
8. Назовите отечественную систему вышедшую на международный рынок
9. Понятие «расчетный час»
10. Представление номерного фонда в отечественных АСУ
11. Перечислите отличительные особенности отечественных и зарубежных систем управления
12. Понятие «базовой валюты»
13. В каких системах выполняется ночной аудит
14. В каких системах есть возможность поселить гостя на одно место в многоместном номере
15. Назовите многомодульные системы
16. Оформление запроса на представление информации о системе от поставщика
17. Понятие «открытые» вопросы при формировании запроса
18. Процесс демонстрации системы
19. Основные вопросы, выносимые на представление системы
20. Соответствие систем стилю и методам управления отелем

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> – Библиогр. в кн. – Текст : электронный..

Дополнительная:

1. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И. В. Мишурова, Е. Н. Бандурина, О. В. Гудикова [и др.] ; под ред. И. В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. : табл., граф., схем.

– Режим доступа: по подписке. –
URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420> – Библиогр.: с. 325-330. – ISBN 978-5-7972-2411-2. – Текст : электронный.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. Информационный портал Культура – <http://www.kultura-portal.ru> .
4. Город отелей – <http://www.city-of-hotels.ru/5>. Справочная правовая система
5. Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право

7. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- специальные помещения для проведения занятий по дисциплине (в т.ч. лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, в зависимости от степени сложности), а именно: _____;
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- кабинет для занятий по иностранному языку (оснащенный лингфонным оборудованием);
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.