Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.11 Информационные технологии в сервисе

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Социально-культурный сервис"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора – 2016

Москва, 2017 г.

Автор(ы)–составитель(и):

доцент кафедры сервиса, канд. экон. наук В.М. Комаров

Заведующая кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина «Информационные технологии в сервисе» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-2	способность разработать проект на основе оценки ресурсов и ограничений	УК ОС-2.1	способность к формированию системы знаний о современных информационных технологиях, используемых при реализации проектов, и перспективах их развития; к выработке устойчивых навыков работы с современными программными продуктами, используемыми в автоматизации предприятий

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
УК ОС-2.1	**на уровне знаний:** современные достижения в области информационных и коммуникационных технологий управления, организационных структур и технического обеспечения информационных систем сервисной деятельности. **на уровне умений:** обрабатывать справочно-аналитические материалы, разрабатывать модели бизнес-процессов; применять информационные технологии для принятия научно, документально и экономически обоснованных управленческих решений. **на уровне навыков:** документационное и информационное обеспечение сервиса, а также выполнение инновационных проектов в сфере сервиса и работы в современных операционных системах.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа	**Объем дисциплины, час.**		
	Всего	**Семестр**	
		4	5
Очная форма обучения			
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	***36***	***36***	

лекционного типа (Л)		***18***	***18***	
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)				
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***18***	***18***	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***36***	***36***	
Промежуточная аттестация	**форма**	***зачет с оценкой***	***зачет с оценкой***	
	час.			
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***72/2***	***72/2***	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.11 «Информационные технологии в сервисе» изучается в 4 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 2 зачетные единицы.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области проектного менеджмента, а также на приобретенные ранее умения и навыки работы в программе MS Project.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплин: Б1.Б.15 «Менеджмент в сервисе», Б1.Б.16 «Маркетинг в сервисе», Б1.Б.9 «Интернет-технологии», Б1.Б.6 «Информатика», Б1.В.ОД.4 «Программные средства офисного назначения».

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	**Наименование тем (разделов)**	**Объем дисциплины, час.**						**Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации**
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**				**СР**	
			Л	**ЛР**	**ПЗ**	**КСР**		
Очная форма обучения								
Тема 1	История информационных систем в сервисе. Основные бизнес процессы сервиса продаж услуг и ресурсов авиакомпании	10	4				6	Коллоквиум
Тема 2	Информационные технологии в сервисе продаж (на примере глобальных систем бронирования авиабилетов). Использование теории баз данных для сопровождения бизнес процессов	18	4		4		10	Практическое задание

		Объем дисциплины, час.						Форма
	продаж.							текущего
№ п/п Тема 3	Информационные системы дистрибуции тарифов в структуре сервисных услуг бизнес процесса продаж (на примере глобальных систем бронирования авиабилетов).	24	6		6		12	Круглый стол
Тема 4	Информационные технологии поддержки бизнес процессов продаж (на примере продаж авиаперевозок) в глобальной сети Интернет.	20	4		8		8	Практическое задание
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
	Всего:	**72**	**18**		**18**		**36**	

Примечание:

** – формы текущего контроля успеваемости: коллоквиум (К), круглый стол (КСТ), практическое занятие (ПЗ).*

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
Тема 1	История информационных систем в сервисе. Основные бизнес процессы сервиса продаж услуг и ресурсов авиакомпании	Этапы развития информационных технологии в глобальных дистрибутивных системах. Классификация, основные определения и термины в описании бизнес процессов оказания услуг.
Тема 2	Информационные технологии в сервисе продаж (на примере глобальных систем бронирования авиабилетов). Использование теории баз данных для сопровождения бизнес процессов продаж.	Описание функциональной структуры бизнес процессов оказания услуг в глобальных дистрибутивных системах (ГДС). Концептуальные основы информационно – поисковых систем и реляционных баз данных в ГДС.
Тема 3	Информационные системы дистрибуции тарифов в структуре сервисных услуг бизнес процесса продаж (на примере глобальных систем бронирования авиабилетов).	Основные термины и определения в процессе тарификации услуг авиакомпаний. Информационные технологии реализации тарифной политики в ГДС.
Тема 4	Информационные технологии поддержки бизнес процессов продаж (на примере продаж авиаперевозок) в глобальной сети Интернет.	Особенности оказания услуг в глобальной сети Интернет (на примере продаж авиаперевозок). Реализация услуг ГДС через Интернет – сайты предприятий сервиса.

4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Информационные технологии в сервисе» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:

- коллоквиум,
- круглый стол,
- практическое задание.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится в виде ответа на теоретические вопросы билета и решения практического задания.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Вопросы коллоквиума

1. Назовите первую систему компьютерного бронирования в реальном режиме времени. В какой авиакомпании эта система была внедрена?
2. Какая офисная программа позволяет хранить ресурсы в простейшем случае?
3. Какую роль выполняют в бизнесе авиакомпании инвенторные (хостовые) системы?
4. Какие противоположные типы сетей передачи существуют? Назовите преимущества и недостатки каждого типа.
5. Приведите примеры системы продаж российских авиакомпаний.
6. Переведите и объясните термины GDS, CRS и «hosting system».
7. Опишите роль, методы работы и приведите пример систем поиска наиболее низких авиационных тарифов в Интернете.
8. Назовите и объясните 3 основные способа получения информации о наличии мест в GDS.
9. Объясните бизнес модель универсального валидирующего перевозчика.
10. Объясните в общем виде, для чего предназначены коды: IATA, ICAO и цифровой код документации?
11. Рассмотрите виды тарифов.
12. Назовите основные понятия, которые авиакомпании определяют в правилах применения тарифов.
13. Назовите три основных способа загрузки тарифов в систему Амадеус.

Темы круглых столов

1. «Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом» (основные бизнес-процессы в гостиничных комплексах, основные подходы к автоматизации гостиниц, зарубежные разработки по автоматизации гостиничного бизнеса, представленные на российском рынке, сравнительная характеристика основным отечественным системам автоматизации гостиничного бизнеса).
2. «Современные информационные технологии при организации продажи перевозок» (рассмотреть способы организации продажи авиаперевозок, инверторную и

дистрибутивную системы, эволюцию автоматизированных систем продажи авиаперевозок, взаимосвязь подсистема АСБ, АСБ и ГРС на современном рынке продажи перевозок и услуг, современные технологии при организации продажи перевозок).

Темы практических заданий для решения на зачете

1. Кодирование и декодирование информации в ГДС.
2. Обязательные и необязательные элементы в бронировании, оказание дополнительных услуг и их подтверждение провайдерами.
3. Тарификация услуг, различные инструменты для расчета, расчет для разных возрастных категорий.
4. Найдите и проанализируйте три сайта для поиска низких тарифов.
5. Рассмотрите бизнес модель в представлении тарифов на сайтах авиаперевозчиков.
6. Проведите сравнительный анализ веб тарифов низкобюджетных перевозчиков и классических авиакомпаний.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-2	способность разработать проект на основе оценки ресурсов и ограничений	УК ОС-2.1	способность к формированию системы знаний о современных информационных технологиях, используемых при реализации проектов, и перспективах их развития; выработка устойчивых навыков работы с современными программными продуктами, используемыми в автоматизации предприятий

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
УК ОС-2.1	Самостоятельно запускает антивирусное и антишпионское программное обеспечение; пользуется стандартным интерфейсом в операционной системе, выполняет операции по копированию и загрузке данных;	Проведена работа в современных операционных системах; осуществлен поиск информации в глобальных компьютерных сетях с использованием современных браузеров; использован стандартный интерфейс в операционной системе, выполнены операции по копированию и загрузке

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	осуществляет поиск кодов специального питания в глобальных дистрибутивных системах; применяет информационные технологии для принятия научно, документально и экономически обоснованных управленческих решений; использует документальные поисковые системы и поисковые глобальных вычислительных сетей для анализа информационных ресурсов в сфере сервиса; формулирует основные требования к функционалу работы интернет сайтов компаний по онлайновой продаже услуг в глобальной сети интернет	данных; использованы специальные команды для запроса специального питания в глобальных дистрибутивных системах; отправлены распечатки маршрута на персональный почтовый ящик клиента с использованием специального инструментария; проведён анализ информационных ресурсов в сфере сервиса с использованием документальных поисковых систем и поисковых глобальных вычислительных сетей; проведено бронирование различных услуг в глобальных дистрибутивных системах; выполнены инновационные проекты в сфере сервиса с документационным и информационным обеспечением; проведено сопровождение бизнес-процессов продаж с использованием теории баз данных

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
и при возможности продемонстрируйте на конкретных примерах:

1. Архитектура взаимодействия мировых компьютерных системах бронирования (CRS).
2. Архитектура и характеристики мировых глобальных распределительных систем на примере компьютерных системах бронирования (CRS) GDS Amadeus.
3. Информирование по расписанию движения в справочных службах и компьютерных системах бронирования (CRS).
4. История и общие принципы организации компьютерных системах бронирования (CRS).
5. Кодирование расписания движения в информационных системах и компьютерных системах бронирования (CRS).
6. Обобщенные функции бронирования и продажи пассажирских перевозок.
7. Организационно-техническая структура компьютерных системах бронирования (CRS).
8. Пассажирские билеты и квитанции разных сборов на воздушном транспорте.
9. Применение тарифов и сборов на примере бронирования перевозок авиапассажиров и багажа.
10. Роль инвенторных (хостовых) систем в бизнесе авиакомпании. Отличия от дистрибутивных систем.
11. Системы продаж российских авиакомпаний.
12. Роль GDS в мировой индустрии путешествий.
13. Динамическое построение стыковок.

14. Понятие «интерлайн», односторонние и двухсторонние интерлайны.
15. Бизнес модель универсального валидирующего перевозчика.
16. Виды тарифов, специфика и предназначение конфиденциальных тарифов.
17. Правила применения тарифов.
18. Роль, методы работы систем поиска наиболее низких авиационных тарифов в Интернете.
19. Основные способы получения информации о наличии мест в GDS.
20. Уровни межсистемного доступа, особенности.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
зачтено с оценкой 5, «отлично»	Зачтено с оценкой «отлично» выставляется студенту, если он: - провел работу в современных операционных системах; - осуществил поиск информации в глобальных компьютерных сетях с использованием современных браузеров; - использовал стандартный интерфейс в операционной системе, выполнил операции по копированию и загрузке данных; - использовал специальные команды для запроса специального питания в глобальных дистрибутивных системах; - отправил распечатки маршрута на персональный почтовый ящик клиента с использованием специального инструментария; - провел анализ информационных ресурсов в сфере сервиса с использованием документальных поисковых систем и поисковых глобальных вычислительных сетей; - провел бронирование различных услуг в глобальных дистрибутивных системах; - выполнил инновационные проекты в сфере сервиса с документационным и информационным обеспечением. - провел сопровождение бизнес-процессов продаж с использованием теории баз данных; - нашел правильное решение практического задания.
зачтено с оценкой 4, «хорошо»	Зачтено с оценкой «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. – - Демонстрирует понимание специфики использования информационных технологий в сервисе, при ответе на зачетный билет демонстрирует знание о современных информационных технологиях и их использование на предприятиях сервиса, однако ответ носит слишком обобщенный и описательный характер. – Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом. – При решении практического задания выбрал правильный алгоритм, но допустил небольшие ошибки.
зачтено с оценкой 3, «удовлетворительно»	Зачтено с оценкой «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

–	Имеет лишь общие представления о рассматриваемом вопросе, владеет терминологией информационных технологий в ограниченном объеме, не понимает возможностей использования информационных технологий в сервисе.
–	Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
–	Допущены существенные ошибки при решении практического задания.
не зачтено	«Не зачтено» выставляется студенту, который: - не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы (как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине); - в семестре студент не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, зачетный ответ носит фрагментарный характер;
–	- учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке;
–	практическое задание решено неверно.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Информационные технологии в сервисе» представлены следующими видами работы: лекции, практические, а также самостоятельной работой студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с расчетом основных показателей, с обсуждением проблемных вопросов и вырабатывают свое мнение по поводу решения основных экономических вопросов в сфере информационных технологий.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к зачету.

Текущая аттестация по дисциплине «Информационные технологии в сервисе» проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий на, круглых столах, коллоквиумах, практических занятиях.

Оценка ***работы студента на семинарских занятиях*** осуществляется по следующим критериям:

- Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях,

твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.

- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемостью.
- Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
- Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

Критерии оценивания ответа студента на *коллоквиуме:*

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если демонстрируются: глубокое и прочное усвоение программного материала полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, свободное владение материалом, правильно обоснованные принятые решения.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если демонстрируются: знание программного материала грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, правильное применение теоретических знаний; владение необходимыми навыками при выполнении практических задач.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если демонстрируются: усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, при ответе даются недостаточно правильные формулировки, нарушается последовательность в изложении программного материала, имеются затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если демонстрируются: незнание программного материала, при ответе возникают ошибки, затруднения при выполнении практических работ.

Критерии оценки участия в круглом столе:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он подготовился по теме круглого стола, активно высказывает свою точку зрения и участвует в поле6мике, основывается на фактах, законах и правовых документах;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он подготовился по теме круглого стола и высказал свою точку зрения по рассматриваемому вопросу и участвует в полемике;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он подготовился по теме круглого стола и высказал свою точку зрения по рассматриваемому вопросу;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не подготовился по теме круглого стола.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Практические занятия дисциплины «Информационные технологии в сервисе» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью

обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программы дисциплины.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), 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 на зачете может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), 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 опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура зачета может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры зачета. В таком случае вопросы к зачету и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Бурняшов Б.А. Информационные технологии в менеджменте. Вузовское образование, 2015. http://www.iprbookshop.ru/33674

2. Губарев А.В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества. Телеком, 2013. http://www.iprbookshop.ru/25076
3. Киселев Г.М. Информационные технологии в экономике и управлении (эффективная работа в MS Office 2007). Дашков и К, 2013. http://www.iprbookshop.ru/14608

6.2. Дополнительная литература

1. Клочко И.А. Информационные технологии в профессиональной деятельности. Вузовское образование, 2014. http://www.iprbookshop.ru/20424

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме / М: КНОРУС, 2009.
2. Е.Г. Капралов, А.В. Кошкарев, В.С. Тикунов и др. Геоинформатика под ред. В.С. Тикунова / М: Академия, 2011.

6.4. Нормативные правовые документы

Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт глобальной системы бронирования Amadeus – http://www.amadeus.ru/
2. Официальный сайт глобальной системы бронирования Sabre – http://www.sabretravelnetwork.ru/
3. Официальный сайт онлайн бронирования авиабилетов, автомобилей и гостиниц Travelocity – http://www.travelocity.com
4. Официальный сайт Ассоциации туриндустрии США – http://www.tia.org
5. Глобальная дистрибутивная система Amadeus Vista

6.6. Иные источники

1. Бочарников В.Н и др. Информационные технологии в туризме / Бочарников В.Н -М: Флинта, 2009.
2. Ветитнев А.М., Коваленко Вл.В., Коваленко В.В. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме / Ветитнев А.М., Коваленко Вл.В., Коваленко В.В. - М: Форум, 2010.
3. Ф.А. Гурьянова, Л.А. Зуева, Л.А. Родигин / Информационные технологии обслуживания туристов. М: Советский спорт, 2010.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной

техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg
EBSCO Publishing
eLIBRARY.RU
Emerging Markets Information Service
Google Scholar (Google Академия)
IMF eLibrary
JSTOR
New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь
OECD iLibrary
Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»