****

# Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину, учебных ассистентов и студентов направления 080200.68 Менеджмент подготовки магистра, обучающихся по магистерской программе «Экономика впечатлений: менеджмент в индустрии гостеприимства и туризме» по специализации «Менеджмент событийного и культурного туризма» (НИУ ВШЭ - Санкт-Петербург), изучающих дисциплину «Информационные технологии в индустрии гостеприимства и туризме».

Программа разработана в соответствии с:

# Образовательным стандартом ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «НАЦИОНАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО УНИВЕРСИТЕТА «ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ» Уровень высшего образования: Магистратура, Направление подготовки 38.04.02 «Менеджмент», Квалификация: Магистр [http://www.hse.ru/data/2014/09/05/1316202873/ОС\_маг\_Менеджмент.pdf](http://www.hse.ru/data/2014/09/05/1316202873/%D0%9E%D0%A1_%D0%BC%D0%B0%D0%B3_%D0%9C%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82.pdf);

# Образовательной программой направления 080200.68 – «Менеджмент» подготовки магистров, обучающихся по магистерской программе «Экономика впечатлений: менеджмент в индустрии гостеприимства и туризме»,

# Рабочим и базовым учебным планом университета по направлению 080200.68 Менеджмент подготовки магистра, обучающихся по магистерской программе «Экономика впечатлений: менеджмент в индустрии гостеприимства и туризме», специализации «Менеджмент событийного и культурного туризма» (филиал НИУ ВШЭ в Санкт-Петербурге), утвержденным в 2014 г.

# Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Информационные технологии в индустрии гостеприимства и туризме» является формирование у магистрантов целостного представления о возможностях и особенностях использования различных информационных технологий в организациях индустрии гостеприимства и туризма.

# Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен:

* **Знать** основные направления использования информационных технологий в индустрии гостеприимства и туризме; основное программное обеспечение организаций индустрии гостеприимства и туризма.
* **Уметь** выбирать автоматизированные системы управления для предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса и туристических предприятий; использовать данные информационной сети Интернет для маркетингового анализа в индустрии гостеприимства и туризма.
* **Иметь навыки** навыками решения конкретных задач по использованию информационной технологий в индустрии гостеприимства и туризма; методами продвижения туристических продуктов в сети Интернет.

В результате изучения дисциплины студент осваивает следующие компетенции:

| Компетенция | Код по НИУ | Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата) | Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции |
| --- | --- | --- | --- |
| Способен предлагать концепции, модели, изобретать и использовать новые способы и инструменты профессиональной деятельности | СК-2 | Применяет полученные знания для поиска, адаптации, создания новых инструментов информационных технологий в выбранной предметной области | Активные, интерактивные и репродуктивные методы организации и осуществления учебно-познавательной деятельности; самостоятельная работа учащихся |
| Способен анализировать, верифицировать информацию, оценивать ее информации в ходе профессиональной деятельности, при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности | СК-6 | Применяет различные методы поиска и анализа информации для осуществления эффективной деятельности | Лекции, семинары, самостоятельная работа учащихся. |
| Способен выбирать и обосновывать инструментальные средства, современные информационные технологии для обработки информации в соответствии с поставленной задачей в сфере управления, анализировать результаты расчетов и обосновывать управленческие рекомендации | ПК-27 | Использует различные информационные технологии в зависимости от специфики управленческой задачи | Лекции, семинары, проектная работа, самостоятельная работа |
| Способен представлять результаты проведенного исследования в виде отчета, статьи или доклада | ПК-14 | Публично представляет результаты учебного исследовательского проекта | Методы групповой дискуссии, публичной презентации |

# Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Информационные технологии в индустрии гостеприимства и туризме» относится к вариативной части цикла дисциплин программы, обеспечивающих подготовку магистра по направлению 080200.68 Менеджмент. Для специализации «Менеджмент событийного и культурного туризма» (НИУ ВШЭ - Санкт-Петербург) настоящая дисциплина является дисциплиной по выбору.

Дисциплина читается с первого по второй модуль на втором курсе обучения в магистратуре, и призвана обеспечить развитие у магистрантов базовых представлений о принципах и методах использования информационных технологий для эффективного управления организациями индустрии гостеприимства и туризма.

Для освоения дисциплины магистрант должен успешно освоить следующие курсы:

1. Теория организации и Организационное поведение.
2. Управление организацией сферы услуг.

 А также должен обладать хорошо развитыми навыками компьютерной грамотности.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

* «Научно-исследовательский семинар»;
* «Инновации в индустрии впечатлений»;
* «Маркетинговые стратегии в индустрии гостеприимства и туризме»;
* «Управление проектами в индустрии гостеприимства и туризме».

# Тематический план учебной дисциплины

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Название раздела | Кафедра, за которой закреплен раздел | Всего часов  | Аудиторные часы | Самостоя­тельная работа |
| Лекции | Семинары | Практические занятия |
| 1 | Основы информационных технологий | кафедра менеджмента | 40 | 4 | 8 | 0 | 30 |
| 2 | Программно-информационные технологии в индустрии гостеприимства и туризма | кафедра менеджмента | 51 | 4 | 8 | 0 | 32 |
| 3 | Сетевые технологии в индустрии гостеприимства и туризме | кафедра менеджмента  | 71 | 8 | 16 | 0 | 34 |
| **Итого:** | **144** | **16** | **32** | **0** | **96** |

# Формы контроля знаний студентов

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тип контроля | Форма контроля | 2 год | Кафедра | Параметры |
| 1 | 2 | 3 | 4 |  |  |
| Текущий | Домашнее задание | \* |  |  |  | кафедра менеджмента | Письменная работа  |
| Текущий | Контрольная работа | \* |  |  |  | кафедра менеджмента | Письменная работа |
| Итоговый | Экзамен |  | \* |  |  | кафедра менеджмента | Устный зачет по вопросам |

## Критерии оценки знаний, навыков

Критерий оценок работы на занятиях (Оауд):

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка | Критерии выставления оценки |
| «Отлично» (8-10) | Магистрант обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала; принимает активное участие в обсуждении по теме семинарских занятий; усвоил основную и дополнительную литературу, рекомендованной программой; проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала. |
| «Хорошо» (6-7) | Магистрант обнаруживает полное знание учебно-программного материала и основных категорий курса; усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, принимает систематическое участие в обсуждениях на семинарских занятиях.  |
| «Удовлетворительно»(4-5) | Магистрант обнаруживает знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, участвует в обсуждении, задает вопросы.  |
| «Неудовлетворительно» (0-2) | Магистрант не принимает участия в обсуждении на семинарском занятии, не обнаруживает знания основного учебно-программного материала. |

**Критерии оценки форм текущего контроля(О*тек.*)**

Критерии оценки ***домашнего задания*** (***Одом.задание) и  контрольной работы*** (***Оконтр. работа)***

Студент выполняет письменную работу на выполнение практических заданий по анализу применения сетевых информационных технологий организациями индустрии гостеприимства и туризма. Специфика задания определяется преподавателем, ведущим практические занятия, исходя из особенностей и тематики проекта магистерской диссертации студентов.

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка | Критерии выставления оценки |
| «Отлично»(8-10) | Задание выполнено в полном объеме и правильно; магистрант обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, свободно и правильно оперирует основными терминами и понятиями курса, правильно применяет изученные методики.  |
| «Хорошо»(6-7) | Задание выполнено не в полном объеме или с ошибками; магистрант обнаруживает глубокое знание учебно-программного материала, свободно и правильно оперирует основными терминами и понятиями курса, применяет изученные методики с незначительными ошибками. |
| «Удовлетворительно»(4-5) | Задание выполнено частично и/или с существенными ошибками; магистрант обнаруживает поверхностное знание учебно-программного материала, основных терминов и понятий курса, навыки применения методик не развиты.  |
| «Неудовлетворительно» (0-2) | Вопросы не раскрыты, задания не выполнены. |

**Итоговый контроль (Оитог)**

Осуществляется в форме устного зачета, предусматривающего ответы на 2 теоретических вопроса. Оценки выставляются по 10-ти балльной шкале.

Критерии оценки на экзамене:

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка | Критерии выставления оценки |
| «Отлично»(8-10) | Вопросы полностью раскрыты, задания выполнены в полном объеме и правильно; магистрант обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, свободно и правильно оперирует основными терминами и понятиями курса. |
| «Хорошо»(6-7) | Вопросы раскрыты с несущественными ошибками, задания выполнены не в полном объеме или с ошибками; магистрант обнаруживает глубокое знание учебно-программного материала, свободно и правильно оперирует основными терминами и понятиями курса. |
| «Удовлетворительно»(4-5) | Вопросы раскрыты с существенными ошибками, задания выполнены частично и/или с существенными ошибками; магистрант обнаруживает поверхностное знание учебно-программного материала, основных терминов и понятий курса. |
| «Неудовлетворительно» (0-2) | Вопросы не раскрыты, задания не выполнены. |

# Порядок формирования оценок по дисциплине

Преподаватель оценивает работу студентов на лекциях и семинарских занятиях: учитывается активность ответов на вопросы преподавателя, качество задаваемых вопросов, активность студентов в решении мини-кейсов, участие в дискуссиях, навыки групповой работы, правильность решения задач и т.д. Оценки за работу на семинарских занятиях преподаватель выставляет в рабочую ведомость. Результирующая оценка по 10-ти балльной шкале за работу на семинарских и практических занятиях - *Оаудиторная*.

Оценка за текущий контроль соответствует оценке за домашнее задание и контрольную работу:

*Отекущая*= 0,5\**Одом.задание+*+ *0,5\*Оконтр.работа*

О*накопленная*=0,6\* *Отек.* + 0,2\* О*ауд +*0,2\* О*сам.раб.*

**Результирующая оценка** по учебной дисциплине формируется по следующей формуле:

*Орезульт = 0,7·* О*накопленная* + *0,3*·*Оэкз*

Оценка за итоговый экзамен выставляется по результатам сдачи экзамена.

**Округление оценок - арифметически**.

# Содержание дисциплины

**Раздел 1. Основы информационных технологий**

**Тема 1. Развитие и становление информационных технологий и информационного общества. (4 ч)**

Этапы развития информационных технологий. Классификация информационных технологий. Современное состояние и тенденции развития информационных технологий.

Процесс формирования информационного общества. Информационные технологии как основа информатизации общества. Основные этапы и современное состояние информатизации. Информационная составляющая организации туристской деятельности.

**Тема 2. Аппаратно-техническое и программное обеспечение информационных технологий. (4 ч).**

Классификация аппаратных средств информационных технологий. Классификация программного обеспечения. Прикладное программное обеспечение. Деловая и компьютерная графика. Программное обеспечение туристической деятельности.

**Тема 3. Компьютерные сети и коммуникации (4ч.)**

Сетевая операционная система и архитектура сети. Распределенная обработка данных.

Глобальная сеть Интернет и Интернет-технологии. Направления использования Интернета. Классификация Интернет-ресурсов туристической направленности. Краткая характеристика туристических ресурсов в Интернет. Электронная коммерция в туризме.

**Литература по разделу:**

Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме. – М.: КноРус. – 2011.

Информационные технологии управления : Учеб. пособие / Ред. [**Г.А. Титоренко**](https://mail2.hse.ru/owa/redir.aspx?C=5rSInf6KKEyhyN5RS1CKnHE8weySGdEI0m3gdcMkm96SrsijaQf5gqyuSa1YV3kO99DMkb9qe7o.&URL=http%3a%2f%2f195.182.157.71%2fopacunicode%2findex.php%3furl%3d%2fauteurs%2fview%2f7086%2fsource%3adefault) . – 2-е изд., доп . – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008

Ali A., Frew A. J. Information Communication Technologies and Sustainable Tourism (Advances in Tourism). Routledge: 2013.

Infomation and Communication Technologies in Tourism 2009: Proceedings of the International Conference in Amsterdam, The Netherlands, 1st edition, Springer Publishing Company: 2009.

Ветитнев А.М., Коваленко Вл.В., Коваленко В.В. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме, - М.: Форум, 2010.

Кизим А.В. Информационные технологии в туризме : учебно-метод. пособие / А.В. Кизим. - Астрахань : Астрахан. ун-т, 2011. - 146 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://www.aspu.ru/images/File/Izdatelstvo/sbornik%20troodov%202010/Kizim%20A.V..pdf>

Теодорович Н.Н. Роль информационных технологий в развитии турбизнеса / Н.Н. Теодорович, И.Б. Муравьев // Сервис в России и за рубежом. – 2011. – № 1. – С. 193–206 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://old.rguts.ru/files/electronic_journal/number20/24.doc>

Экономика и организация туризма : международ. туризм : учеб. пособие / Е.Л. Драчёва, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев и др. ; под ред. И.А. Рябовой, Ю.В. Забаева, Е.Л. Драчёвой. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : КНОРУС, 2010. - 568 с. - Из содерж.: 15.3. Интернет-технологии в туристском менеджменте ; Оглавление [Электронный ресурс].URL: <http://www.knorus.ru/upload/knorus_new/pdf/2178.pdf>

**Раздел 2. Программно-информационные технологии в индустрии гостеприимства и туризма**

**Тема 4.** **Информационные технологии в системах управления организаций гостиничного и туристического бизнеса.** **(6 ч.)**

Информационные системы в управления компанией. Основные разновидности систем: ERP, системы автоматизации маркетинга, CRM. Информационный процесс представления данных и знаний. Проектирование баз и банков данных. Экспертные системы. Информационные технологии экспертных систем. Интеллектуальные информационные технологии и системы в туристической деятельности и гостинично-ресторанном бизнесе. Системы клиентоориентированного менеджмента. Функциональные возможности и назначение CRM-систем.

**Тема 5. Профессионально ориентированные пакеты прикладных программ (6 ч.)**

Программное обеспечение автоматизации работы туристического офиса. Становление современной системы электронного бронирования. Комплексные системы обслуживания туристических заказов. Общая характеристика наиболее распространенных систем бронирования. Автоматизированные системы управления гостиничным хозяйством. Пакеты финансового менеджмента турфирм и отелей.

**Литература по разделу:**

Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме. – М.: КноРус. – 2011.

Информационные технологии управления : Учеб. пособие / Ред. [**Г.А. Титоренко**](https://mail2.hse.ru/owa/redir.aspx?C=5rSInf6KKEyhyN5RS1CKnHE8weySGdEI0m3gdcMkm96SrsijaQf5gqyuSa1YV3kO99DMkb9qe7o.&URL=http%3a%2f%2f195.182.157.71%2fopacunicode%2findex.php%3furl%3d%2fauteurs%2fview%2f7086%2fsource%3adefault) . – 2-е изд., доп . – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008

Ali A., Frew A. J. Information Communication Technologies and Sustainable Tourism (Advances in Tourism). Routledge: 2013.

Infomation and Communication Technologies in Tourism 2009: Proceedings of the International Conference in Amsterdam, The Netherlands, 1st edition, Springer Publishing Company: 2009.

Ветитнев А.М., Коваленко Вл.В., Коваленко В.В. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме, - М.: Форум, 2010.

Гурьянова Ф.А., Зуева Л.А., Родигин Л.А. Информационные технологии обслуживания туристов, - М.: Советский спорт, 2010.

Кизим А.В. Информационные технологии в туризме : учебно-метод. пособие / А.В. Кизим. - Астрахань : Астрахан. ун-т, 2011. - 146 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://www.aspu.ru/images/File/Izdatelstvo/sbornik%20troodov%202010/Kizim%20A.V..pdf>

Теодорович Н.Н. Роль информационных технологий в развитии турбизнеса / Н.Н. Теодорович, И.Б. Муравьев // Сервис в России и за рубежом. – 2011. – № 1. – С. 193–206 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://old.rguts.ru/files/electronic_journal/number20/24.doc>

Экономика и организация туризма : международ. туризм : учеб. пособие / Е.Л. Драчёва, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев и др. ; под ред. И.А. Рябовой, Ю.В. Забаева, Е.Л. Драчёвой. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : КНОРУС, 2010. - 568 с. - Из содерж.: 15.3. Интернет-технологии в туристском менеджменте ; Оглавление [Электронный ресурс].URL: <http://www.knorus.ru/upload/knorus_new/pdf/2178.pdf>

**Раздел 3. Сетевые технологии в индустрии гостеприимства и туризме.**

**Тема 6. Технологии мультимедиа в туристической деятельности и гостинично-ресторанном бизнесе (6 ч.)**

Основные сведения о мультимедийных технологиях. Представление о мультимедийных продуктах. Использование мультимедиа в деятельности организаций индустрии впечатлений. Виртуальные путешествия. Современные презентационные технологии в туризме.

**Тема 7. Сетевая экономика в индустрии гостеприимства и туризма. (10 ч.)**

Вызовы и перспективы развития сетевой экономики для индустрии гостеприимства и туризма. Тенденции изменения поведения потребителей. Интернет-маркетинг в гостеприимстве и туризме. Специфика маркетинга услуг. Исследования рынка и маркетинг в Интернет. Информационный маркетинг и перспективы развития электронной торговли. Возможности Internet в формировании, продвижении и реализации туристского продукта. Туристические виртуальные сообщества. Использование социальных сетей.

**Тема 8. Цифровая картография и геоинформационные технологии в организации туризма. (8 ч.)**

Геоинформационные системы: назначение, классификация, структура и источники данных. Метод позиционирования с использованием спутниковых навигационных систем. Использование ГИС в туристическом бизнесе.

**Литература по разделу:**

Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме. – М.: КноРус. – 2011.

Информационные технологии управления : Учеб. пособие / Ред. [**Г.А. Титоренко**](https://mail2.hse.ru/owa/redir.aspx?C=5rSInf6KKEyhyN5RS1CKnHE8weySGdEI0m3gdcMkm96SrsijaQf5gqyuSa1YV3kO99DMkb9qe7o.&URL=http%3a%2f%2f195.182.157.71%2fopacunicode%2findex.php%3furl%3d%2fauteurs%2fview%2f7086%2fsource%3adefault) . – 2-е изд., доп . – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008

Ali A., Frew A. J. Information Communication Technologies and Sustainable Tourism (Advances in Tourism). Routledge: 2013.

Hwanga Y.-H., Janib D., Jeonga E H. K. 2013. Analyzing international tourists' functional information needs: A comparative analysis of inquiries in an on-line travel forum. Journal of Business Research, Volume 66, Issue 6: 700–705.

Infomation and Communication Technologies in Tourism 2009: Proceedings of the International Conference in Amsterdam, The Netherlands, 1st edition, Springer Publishing Company: 2009.

Leunga D., et al. Social Media in Tourism and Hospitality: A Literature Review. Journal of Travel & Tourism Marketing, Volume 30, Issue 1-2, Special Issue: Social Media: 3-22.

Кизим А.В. Информационные технологии в туризме : учебно-метод. пособие / А.В. Кизим. - Астрахань : Астрахан. ун-т, 2011. - 146 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://www.aspu.ru/images/File/Izdatelstvo/sbornik%20troodov%202010/Kizim%20A.V..pdf>

Малышев С. Организация и раскрутка сайта как опыт продвижения российского турпродукта на внутреннем рынке // Туризм : практика, проблемы, перспективы. - 2006. - № 8. - С. 48-49.
Марьина В.В Роль интернета в туризме [Электронный ресурс] / В.В. Марьина, М.Г. Чесняк // Студенческий научный форум : материалы V Междунар. студен. электрон. науч. конф. 15 февр.-31 марта 2013 г. / Рос. Акад. Естествознания. - М., 2013. URL: <http://www.scienceforum.ru/2013/pdf/3847.pdf>

Теодорович Н.Н. Роль информационных технологий в развитии турбизнеса / Н.Н. Теодорович, И.Б. Муравьев // Сервис в России и за рубежом. – 2011. – № 1. – С. 193–206 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://old.rguts.ru/files/electronic_journal/number20/24.doc>

# Образовательные технологии

В рамках курса каждое лекционное занятие в обязательном порядке предполагает интерактивную часть (не менее 30% времени занятия), привлекающую репродуктивные (моделирование исследовательских ситуаций), групповые, творческие методы обучения, способствующие усвоению материала. Предусмотрен анализ кейсов, научных статей, практические занятия по формированию навыков работы с программным обеспечением.

# Оценочные средства для текущего контроля и аттестации студента

## Тематика заданий текущего контроля

Примерные вопросы/ задания для домашнего задания.

Студент выполняет письменную работу на выполнение практических заданий. Например:

* проанализировать сайт организации индустрии гостеприимства и туризма и предложить рекомендации по улучшению;
* изучить систему продвижения туристического продукта и разработать рекомендации по ее совершенствованию;
* изучить целевую аудиторию гостиницы/турфирмы, исходя из отзывов клиентов в социальных сетях и т.п.

Специфика задания определяется преподавателем, ведущим практические занятия, исходя из особенностей и тематики научных интересов и проекта магистерской диссертации студентов.

## Вопросы для оценки качества освоения дисциплины

Примерный перечень вопросов к экзамену по всему курсу:

* Современное состояние и тенденции развития информационных технологий.
* Программное обеспечение для организации гостиничного бизнеса.
* Программное обеспечение организации в индустрии туризма.
* Информационные системы и прикладные программы в гостеприимстве и туризме
* Использование мультимедиа в деятельности организаций индустрии впечатлений
* Развитие сетевой экономики и изменение поведения потребителей.
* Специализированные туристические порталы и сайты
* Исследования рынка и маркетинг в Интернет.
* Электронная коммерция в индустрии гостеприимства и туризме
* Использование интернет сообществ и социальных сетей для продвижения услуг
* Понятие Геоинформационных систем и их применение в туристическом бизнесе

# Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

## Базовый учебник

Не предполагается

## Основная литература

Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме. – М.: КноРус. – 2011.

## Дополнительная литература

Ali A., Frew A. J. Information Communication Technologies and Sustainable Tourism (Advances in Tourism). Routledge: 2013.

Hwanga Y.-H., Janib D., Jeonga E H. K. 2013. Analyzing international tourists' functional information needs: A comparative analysis of inquiries in an on-line travel forum. Journal of Business Research, Volume 66, Issue 6: 700–705.

Infomation and Communication Technologies in Tourism 2009: Proceedings of the International Conference in Amsterdam, The Netherlands, 1st edition, Springer Publishing Company: 2009.

Leunga D., et al. Social Media in Tourism and Hospitality: A Literature Review. Journal of Travel & Tourism Marketing, Volume 30, Issue 1-2, Special Issue: Social Media: 3-22.

Ветитнев А.М., Коваленко Вл.В., Коваленко В.В. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме, - М.: Форум, 2010.

Гурьянова Ф.А., Зуева Л.А., Родигин Л.А. Информационные технологии обслуживания туристов, - М.: Советский спорт, 2010.

Кизим А.В. Информационные технологии в туризме : учебно-метод. пособие / А.В. Кизим. - Астрахань : Астрахан. ун-т, 2011. - 146 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://www.aspu.ru/images/File/Izdatelstvo/sbornik%20troodov%202010/Kizim%20A.V..pdf>

Малышев С. Организация и раскрутка сайта как опыт продвижения российского турпродукта на внутреннем рынке // Туризм : практика, проблемы, перспективы. - 2006. - № 8. - С. 48-49.
Марьина В.В Роль интернета в туризме [Электронный ресурс] / В.В. Марьина, М.Г. Чесняк // Студенческий научный форум : материалы V Междунар. студен. электрон. науч. конф. 15 февр.-31 марта 2013 г. / Рос. Акад. Естествознания. - М., 2013. URL: <http://www.scienceforum.ru/2013/pdf/3847.pdf>

Теодорович Н.Н. Роль информационных технологий в развитии турбизнеса / Н.Н. Теодорович, И.Б. Муравьев // Сервис в России и за рубежом. – 2011. – № 1. – С. 193–206 ; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://old.rguts.ru/files/electronic_journal/number20/24.doc>

Экономика и организация туризма : международ. туризм : учеб. пособие / Е.Л. Драчёва, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев и др. ; под ред. И.А. Рябовой, Ю.В. Забаева, Е.Л. Драчёвой. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : КНОРУС, 2010. - 568 с. - Из содерж.: 15.3. Интернет-технологии в туристском менеджменте ; Оглавление [Электронный ресурс].URL: <http://www.knorus.ru/upload/knorus_new/pdf/2178.pdf>

* 1. **Справочники, словари, энциклопедии**

OECD Library <http://82.179.249.32:2335/>

Интернет-ресурсы:

Официальный сайт глобальной системы бронирования Amadeus – http://www.amadeus.ru/

Официальный сайт глобальной системы бронирования Sabre - http://www.sabretravelnetwork.ru/

Официальный сайт онлайн бронирования авиабилетов, автомобилей и гостиниц Travelocity – http://www.travelocity.com

Официальный сайт Ассоциации туриндустрии США – http://www.tia.org

Официальный сайт Всемирного совета по путешествиям и туризму – http://www.wttc.org

ГИС-Ассоциация России - http://www.gisa.ru

## Программные средства

Для успешного освоения дисциплины, студент использует следующие программные средства:

* Microsoft Excel.

Интернет-ресурсы:

* Официальный сайт глобальной системы бронирования Amadeus – http://www.amadeus.ru/
* Официальный сайт глобальной системы бронирования Sabre - http://www.sabretravelnetwork.ru/
* Официальный сайт онлайн бронирования авиабилетов, автомобилей и гостиниц Travelocity – http://www.travelocity.com
* Официальный сайт Ассоциации туриндустрии США – http://www.tia.org
* Официальный сайт Всемирного совета по путешествиям и туризму – http://www.wttc.org
* ГИС-Ассоциация России - http://www.gisa.ru

# Материально-техническое обеспечение дисциплины

При проведении лекционных и семинарских занятий используются раздаточные материалы, проектор. Практические занятия проводятся в компьютерном классе, с установленными на персональные компьютеры необходимыми программами и возможностью выхода в сеть Интернет.

##