

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

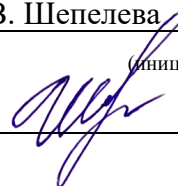
Руководитель направления

ДОЦ., К.Э.Н., ДОЦ.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«13» июня 2022 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Программное обеспечение и автоматизация гостиничной деятельности»
(Наименование дисциплины)

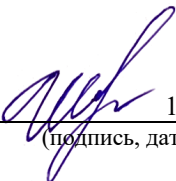
Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург– 2022

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц. К.Э.Н.,
(должность, уч. степень, звание)


10.05.2022
(подпись, дата)


С. В. Шепелева
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«13» июня 2022 г, протокол № 11

Заведующий кафедрой № 62

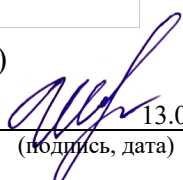
д.э.н., проф.
(уч. степень, звание)


13.06.2022
(подпись, дата)

К.В. Лосев
(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 43.03.03(01)

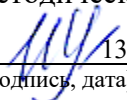
доц., к.э.н., доц.
(должность, уч. степень, звание)


13.06.2022
(подпись, дата)

С.В. Шепелева
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц., к.п.н., доц.
(должность, уч. степень, звание)


13.06.2022
(подпись, дата)

И.М. Евдокимов
(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Программное обеспечение и автоматизация гостиничной деятельности» входит в образовательную программу высшего образования по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№ 62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-2 «Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений»

УК-3 «Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде»

ОПК-1 «Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания»

ОПК-8 «Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности»

ПК-5 «Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с программным обеспечением и автоматизацией гостиничной деятельности.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: *практические занятия*.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины - знать компьютерные технологии и информационные инфраструктура в организации; коммуникации в профессиональной этике; факторы улучшения коммуникации в организации, коммуникационные технологии в профессиональном взаимодействии; характеристики коммуникационных потоков; значение коммуникации в профессиональном взаимодействии; методы исследования коммуникативного потенциала личности; современные средства информационно-коммуникационных технологий в гостиничной деятельности.

1.2. Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничени	УК-2.В.3 владеть навыками использования цифровых средств для решения поставленной задачи
Универсальные компетенции	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3.2 знать цифровые средства, предназначенные для социального взаимодействия и командной работы
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.В.1 владеть навыками применения технологических новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; навыками применения современных информационно-коммуникационных технологий специализированного программного обеспечения в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
Общепрофессиональные компетенции	ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.У.1 уметь применять современные информационные технологии и перспективные методы искусственного интеллекта для решения задач профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции	ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия	ПК-5.3.4 знать специфику и особенности обслуживания туристов из зарубежных стран, правила международного этикета

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Учебная практика»,
- «Правоведение»,
- «Экономика».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении дисциплин:

- «Менеджмент в профессиональной деятельности»,
- «Маркетинг в профессиональной деятельности»,
- «Организация и технологии гостиничной деятельности»,
- «Современные технологии клиентоориентированного сервиса»,
- «Управление имиджем и репутацией гостиничного предприятия»,
- «Организация питания в гостиницах».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№4
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	3/ 108	3/ 108
Из них часов практической подготовки	6	6
Аудиторные занятия, всего час.	34	34
в том числе:		
лекции (Л), (час)		
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	34	34
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)		
Самостоятельная работа, всего (час)	74	74
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Зачет	Зачет

Примечание: ** кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 4					
Раздел 1. Программное обеспечение системы управления гостиницей OPERA PMS					
Тема 1 Бронирование гостиничных номеров	-	8	-	-	15

Тема 2. Регистрация и поселение гостей	-	8	-	-	15
Тема 3. Управление номерным фондом	-	8	-	-	15
Тема 4. История гостя/программы частого гостя (программы поощрений)	-	6	-	-	15
Тема 5. Аналитика заполняемости номеров гостями и корпоративными группами	-	4	-	-	14
Итого в семестре:		34			74
Итого	0	34	0	0	74

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
	Учебным планом не предусмотрено

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 4					
1. Программное обеспечение системы управления гостиницей OPERA PMS					
	Тема 1 Бронирование гостиничных номеров	Занятия по моделированию реальных условий Оформление брони с указанием сведений по клиенту и условий проживания Возможность предварительной регистрации гостя при оформлении брони в день заезда, до поселения гостя Учет количества взрослых/детей при оформлении брони Подсказка о наличии номеров по каждому типу/категории на необходимый срок проживания с указанием возможного количества проживающих в каждом номере Подсказка о возможности предоставления дополнительных услуг по каждому типу номера (свойственных данному типу номера).	4	1	1

		<p>Автоматическое проставление суммы выбранного тарифа с возможностью ручной коррекции</p> <p>Учет особенностей каждого номера</p> <p>Проверка наличия карточки постоянного клиента для данного гостя</p> <p>Оформление новых карточек постоянных клиентов</p> <p>Указание телефона, факса и адреса электронной почты гостя</p> <p>Указание лица, производящего заявку</p> <p>Указание названия организации гостя, оформление карточки компании</p> <p>Указание адресной информации гостя</p> <p>Учет внесения аванса (депозита)</p> <p>Маркетинговая статистическая информация по брони, включающая:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Источник поступления брони • Использование рекламной информации гостиницы при её выборе • Географическая территория поступления клиента <p>Указание паспортных данных гостя</p> <p>Указание номера и марки транспортного средства гостя для оформления пропуска</p> <p>Указание предпочтительного языка общения с гостем</p> <p>Указание способа, а также адреса для отправки подтверждения на бронь (учитывая пожелания клиента – E-mail, почта, факс и т.п.)</p> <p>Указание VIP - статуса гостя</p> <p>Введение дополнительной информации по гостю (комментарии)</p> <p>Введение сообщений, оставленных для гостя при оформлении брони</p> <p>Указание турагента, приславшего заявку, с поиском данных по картотеке турагентов, либо оформлением новой карточки турагента</p> <p>Указание номера группы, в случае групповой брони</p> <p>Указание организации-плательщика (дебитора) с поиском данных по картотеке авторизованных организаций, с которыми заключены договоры</p> <p>Учет времени оформления брони и ФИО оператора (дата и время принятия заявки)</p> <p>Возможность начисления платежей на счет гостя при оформлении</p>			
--	--	---	--	--	--

		<p>бронирования</p> <p>Возможность оформления отдельного проживания в одном номере нескольких гостей (при поселении на места)</p> <p>Возможность внесения данных дополнительных гостей при их совместном проживании и расчете</p> <p>Ведение множества субсчетов по каждому гостю.</p> <p>Оформление перенаправления (трансфера) начислений на группу, других гостей, организацию, либо на другие субсчета гостя</p> <p>Контроль правильности заполнения номера кредитной карты.</p> <p>Учет авторизованных сумм для кредитной карты гостя.</p> <p>Ведение детального журнала внесенных изменений в карту гостя</p> <p>Возможность внесения запланированных изменений параметров проживания гостя (тариф, тип номера, номер комнаты) на будущие даты</p> <p>Хранение информации для организации встречи гостя (в аэропорту, на вокзале) и его трансфера.</p> <p>Возможность ведения бонусных программ гостиницы и авиакомпаний .</p> <p>Использование пакетов услуг .</p> <p>Указание причины отмены брони при её отмене.</p> <p>Контроль за заполнением обязательных полей (реквизитов)</p> <p>Ведение листа ожиданий.</p> <p>Оформление “постоянных” клиентов (напр., при длительном проживании, для аренды офисных помещений, для ведения счетов сотрудников и т.п.).</p>			
	<p>Тема 1. Групповое бронирование и управление группами</p>	<p>Имитационные занятия</p> <p>Создание карточки бронирования группы</p> <p>Создание блока (квоты) номеров для группы</p> <p>Указание контрольной даты освобождения квоты</p> <p>Указание контрольной отмены квоты</p> <p>Сохранение всех возможностей индивидуального бронирования для членов группы</p> <p>Учет статуса группового бронирования (предварительный, подтвержденный,</p>	4	1	1

	<p>завершенный)</p> <p>Автоматическое присвоение номера брони</p> <p>Закрепление брони за ответственным лицом гостиницы с правом снятия только начальником ответственного отдела.</p> <p>Указание названия группы</p> <p>Указание компании, ответственной за группу</p> <p>Указание ответственного лица для группы</p> <p>Указание дат прибытия и отбытия группы</p> <p>Ведение учета внесения аванса (депозита)</p> <p>Возможность внесения примечаний по группе</p> <p>Указание маркетинговой статистической информации по брони, включающей:</p> <p>Указание адресата для отправки формы подтверждения</p> <p>Предварительная печать регистрационных карт членов группы</p> <p>Указание VIP - статуса гостей</p> <p>Указание языка общения группы</p> <p>Указание тарифного кода для группы</p> <p>Определение способа разделения оплаты между группой и её членами</p> <p>Указание метода резервирования номеров членами группы (по списку, по списку в день прибытия, индивидуальное резервирование, регистрационными картами по заезду)</p> <p>Возможность гибкого изменения тарифов для группы</p> <p>Отметка и назначение связи с карточкой организации–плательщика по данному бронированию</p> <p>Отметка и назначение связи с карточкой турагентства по данному бронированию</p> <p>Планирование встреч, телефонных звонков и дел в отношении данного бронирования</p> <p>Хранение примечаний по бронированию</p> <p>Ведение реестра и базы данных документов по бронированию</p> <p>Создание структуры автоматического перенаправления начислений</p> <p>Автоматические операции</p>			
--	---	--	--	--

		<p>Автоизменение (автоматическое изменение параметров бронирования по членам группы)</p> <p>Автоблокировка номеров (автоматическое определение готовых к заселению номеров комнат и их распределение по членам группы)</p> <p>Авторегистрация (автоматическая регистрация членов группы).</p>			
	<p>Тема 2. Регистрация и поселение гостей</p>	<p>Поселение по брони и без брони</p> <p>Возможность изменения параметров, указанных при оформлении брони</p> <p>При поселении без брони – ввод полной информации по данному гостю (см. описание функций бронирования)</p> <p>Автоматическое и ручное назначение комнаты</p> <p>Учет пожеланий гостя и особенностей номерного фонда при определении номера комнаты</p> <p>Учет статуса номера (убран/неубран, свободен/занят, исправен/неисправен) при его выборе и заселении</p> <p>Автоматическое создание электронных ключей-карточек</p> <p>Контроль за передачей сообщений, оставленных для данного гостя</p> <p>Учет поселения других гостей в данный номер при раздельном проживании</p> <p>Учет поселения других гостей в данный номер при совместном проживании</p> <p>Указание метода гарантии оплаты (наличные, перечисление, кредитная карта)</p> <p>Ввод/изменение номера кредитной карты, используемой для оплаты проживания</p> <p>Контроль правильности заполнения номера кредитной карты</p> <p>Учет авторизованных сумм для кредитной карты</p> <p>Возможность автоматической авторизации кредитной карты</p> <p>Учет времени поселения гостя</p> <p>Указание требуемых дополнительных услуг и их регулярности</p> <p>Начисление оплаты за дополнительные услуги</p> <p>При выдаче статистических отчетов необходимо, чтобы система имела возможность выдавать полученную</p>	8	1	1

		оплату постепенно, т. е. на текущую прожитую дату (даже если оплата получена вперед за весь срок проживания). Регистрация паспортов Ведение лицевых счетов (фолио) гостей, организаций, групп и турагентов Возможность начисления платежей и оплаты до поселения гостя			
	Тема 3. Управление номерным фондом	Имитационные занятия Графическое отображение состояния номерного фонда Учет состояния каждого номера по параметрам (Свободный / занятый / ожидается заселение / ожидается выезд, убран / неубран / проверен / проведена вечерняя подготовка, исправен / неисправен) Учет различия состояния свободный/занятый по данным портье и поэтажной службы Учет типа требуемой уборки (зависит от статуса номера: полная, частичная, уборка по выезду, вечерняя подготовка, не требует уборки) Возможность быстрого изменения статуса номеров.	8	1	1
	Тема 4. История гостя/программы частого гостя (программы поощрений)	Возможность регистрации и учета начислений гостя, не проживающего в гостинице Хранение базы данных по всем гостям (прошлым и настоящим) ФИО гостя, адресная информация Статус гостя (корпоративный, частный, новый и др., VIP – статус) Специальные требования и пожелания гостя Паспортные данные Фотография и образец подписи Регистрационный номер транспортного средства гостя Язык общения гостя Применяемый тариф Используемый метод гарантирования бронирования и используемый метод оплаты Реестр прошлых пребываний гостя в гостинице Данные о полученных доходах от гостя Дополнительная информация по гостю Указание маркетинговой статистической информации,	6	1	1

		<p>включающей:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Источник поступления гостя – Факт использования рекламной информации гостиницы при её выборе – Географическая территория поступления клиента <p>Отметка и связь с карточкой группы гостя</p> <p>Отметка и связь с карточкой организации-плательщика</p> <p>Отметка и связь с карточкой турагентства гостя</p>			
	<p>Тема 5. Аналитика заполняемости номеров гостями и корпоративными группами</p>	<p>Имитационные занятия</p> <p>Формирование статистики по выручке гостиницы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Отчета по выручке с НДС и без НДС (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом). – Отчета по выручке и товарам (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом) – Отчета по выручке по товарам в сравнении с данными аналогичного периода прошлого года (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом) – Отчета по выручке с НДС и без НДС, в сравнении с данными аналогичного периода прошлого года с разбивкой по товарам (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом) <p>Статистика по заполняемости номеров (с учетом типов), коттеджам (с возможностью иметь информацию отдельно за день, за месяц и нарастающим итогом)</p> <p>Информация по статусу гостя (корпоративный клиент, частный гость, гость длительного проживания - с разбивкой по срокам проживания)</p> <p>Информация по пакетам услуг - сумма и количество (с возможностью выбора периодов - ежедневные, месячные, нарастающим итогом)</p> <p>Количество гостей за период, проживание - гостиница, коттеджи (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим</p>	4	1	1

		итогом) Уехавшие гости VIP - по категориям (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом) Национальная статистика (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом) Архивирование баз данных на текущую дату для возможности восстановления.			
Всего			34	6	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено			
Всего			

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 3, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	30	30
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	10	10
Домашнее задание (ДЗ)	20	20
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	14	14
Всего:	74	74

5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
	<p>Быстров С. А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356</p>	
	<p>Брашнов, С.Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.Г. Брашнов, Е.В. Мигунов. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 220 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/44297</p>	
	<p>Уокер Д. Р. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учеб. пособие, 10102 «Туризм» / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 735 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390563</p>	
	<p>Черевичко, Т.В. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко .— 3-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2019 .— 286 с. — (Социально-культурный сервис и туризм) .— ISBN 978-5-9765-0024-2 .— Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/713471</p>	
	<p>Розанова Т. П. Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. - 132 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430296</p>	
	<p>Родионова Н.С., Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.С. Родионова [и др.]. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : , 2014. — 352 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/90749.</p>	
	<p>Джум Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 368 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=474993</p>	
	<p>Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Котлер Ф., Боуэн Д.Т., Мейкенз Д., - 4-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 1071 с.</p>	

	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391834	
	Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 264 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=466449	
	Можаева Н. Г. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579	
	Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984	
	Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650	
	Уокер Д. Р. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 880 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396883	
	Ушаков Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 136 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762989	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
http://buklib.net/	Электронная библиотека
http://tourlib.net/	Электронная библиотека
Znanium.com	Электронная библиотека
http://www.hotelstat.ru	Электронная библиотека нормативных документов
http://hotelexecutive.ru/	Журнал «Современный отель», «Ресторановедь»
https://hotelier.pro/	Журнал для отельеров
https://prohotel.ru/	Журнал о гостиничном бизнесе

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Компьютерный класс	13-10

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Зачет	Список вопросов; Практические задания

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения;

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
	– свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
1	Оформите бронь с указанием сведений по клиенту и условий проживания.	УК-2.В.3
2	Оформите новую карточку постоянных клиентов	УК-2.В.3
3	Введите дополнительную информацию по гостю (комментарии)	ПК-5.3.4
4	Начислите платеж на счет гостя при оформлении бронирования	ОПК-8.У.1
5	Возможность ведения бонусных программ гостиницы и авиакомпаний	ОПК-1.В.1
6	Оформление и использование пакетов услуг	УК-2.В.3
7	Оформление отмены брони	УК-2.В.3
8	Ведение листа ожиданий	ОПК-8.У.1
9	Групповое бронирование и управление	ОПК-8.У.1

	группами. Забронируйте группу от компании «Ника» - 20 человек, 9 двухместных номеров, 2 одноместных.	
10	Измените тарифы для группы.	УК-2.В.3
11	Отметка и назначение связи с карточкой организации–плательщика по данному бронированию. Показать на примере.	УК-3.3.2
12	Отметка и назначение связи с карточкой турагентства по данному бронированию	УК-3.3.2
13	Планирование встреч, телефонных звонков и дел в отношении данного бронирования. Показать план.	УК-3.3.2
14	Хранение примечаний по бронированию	
15	Ведение реестра и базы данных документов по бронированию	УК-2.В.3
16	Создание структуры автоматического перенаправления начислений	ОПК-8.У.1
17	Регистрация и поселение гостей	ПК-5.3.4
18	Поселение по брони и без брони	ОПК-1.В.1
19	Регистрация паспортов	ОПК-1.В.1
20	Расчеты с гостями	ОПК-1.В.1
21	Ведение лицевых счетов (фолио) гостей, организаций, групп и турагентов	УК-2.В.3 ПК-5.3.4
22	Управление номерным фондом	УК-2.В.3
23	Учет состояния каждого номера по параметрам (Свободный / занятый / ожидается заселение / ожидается выезд, убран / неубран / проверен /проведена вечерняя подготовка, исправен / неисправен)	УК-2.В.3
24	Инженерная служба/управление ремонтом	ОПК-1.В.1
25	Ведение реестра и базы данных документов по компании	ОПК-1.В.1
26	Работа с туристическими агентствами	УК-3.3.2
27	Ведение базы данных по турагентам	УК-3.3.2
28	Ведение реестра и базы данных документов по компании	ОПК-1.В.1
29	Возможность формирования реестра и просмотра данных по клиентам (гостям), присланным данной организацией	ОПК-1.В.1
30	Формирование авторизованного списка клиентов (гостей) по организации.	ОПК-1.В.1
31	Консьерж/телефонный оператор	ОПК-8.У.1
32	Контроль за передачей забытых вещей	ОПК-8.У.1
33	Национальная статистика (с возможностью выбора периодов - ежедневный, месячный, нарастающим итогом)	ПК-5.3.4

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для практических заданий

№ п/п	Примерный перечень вопросов для практических заданий	Код индикатора
1	Оформите бронь с указанием сведений по клиенту и условий проживания.	УК-2.В.3
2	Оформите новую карточку постоянных клиентов	УК-2.В.3
3	Введите дополнительную информацию по гостю (комментарии)	ПК-5.3.4
4	Начислите платеж на счет гостя при оформлении бронирования	ОПК-8.У.1
5	Возможность ведения бонусных программ гостиницы и авиакомпаний	ОПК-1.В.1
6	Оформление и использование пакетов услуг	УК-2.В.3
7	Оформление отмены брони	УК-2.В.3
8	Ведение листа ожиданий	ОПК-8.У.1
9	Групповое бронирование и управление группами	ОПК-8.У.1
10	Измените тарифы для группы	
11	Отметка и назначение связи с карточкой организации–плательщика по данному бронированию	УК-2.В.3
12	Отметка и назначение связи с карточкой турагентства по данному бронированию	УК-3.3.2
13	Планирование встреч, телефонных звонков и дел в отношении данного бронирования	УК-3.3.2
14	Хранение примечаний по бронированию	УК-3.3.2
15	Ведение реестра и базы данных документов по бронированию	
16	Создание структуры автоматического перенаправления начислений	УК-2.В.3
17	Регистрация и поселение гостей	ПК-5.3.4
18	Поселение по брони и без брони	ОПК-1.В.1
19	Регистрация паспортов	ОПК-1.В.1
20	Расчеты с гостями	ОПК-1.В.1
21	Ведение лицевых счетов (фолио) гостей, организаций, групп и турагентов	УК-2.В.3
22	Управление номерным фондом	ПК-5.3.4
23	Учет состояния каждого номера по параметрам (Свободный / занятый / ожидается заселение / ожидается выезд, убран / неубран / проверен / проведена вечерняя подготовка, исправен / неисправен)	УК-2.В.3 УК-2.В.3

24	Инженерная служба/управление ремонтом	ОПК-1.В.1
25	Ведение реестра и базы данных документов по компании	ОПК-1.В.1
26	Работа с туристическими агентствами	УК-3.3.2
27	Ведение базы данных по турагентам	УК-3.3.2
28	Ведение реестра и базы данных документов по компании	ОПК-1.В.1
29	Возможность формирования реестра и просмотра данных по клиентам (гостям), присланным данной организацией	ПК-5.3.4
30	Формирование авторизованного списка клиентов (гостей) по организации.	ОПК-1.В.1
31	Консьерж/телефонный оператор	ОПК-8.У.1
32	Контроль за передачей забытых вещей	ОПК-8.У.1

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала *(если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине)*.

Не предусмотрены

11.2. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

– закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;

– развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;

– овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;

– выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;

- приобретение навыка работы на профессиональной компьютерной программе в модулях разных подразделений гостиниц;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Практическое занятие проводится в компьютерных кабинетах, где установлена программа OPERA .

Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются инструктаж, проводимый преподавателем, а также анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями.

Основные практических работ:

- наблюдение и анализ (описание) различных технических явлений и процессов, материалов и продуктов;
- наблюдение и анализ (описание) деятельности подразделений гостиницы при помощи показателей программы OPERA;
- оформление брони с указанием сведений по клиенту и условий проживания.
- оформите новую карточку постоянных клиентов.
- аналитика запланируемости номеров гостями и корпоративными группами.
- изучение использования контрольно-измерительных приборов и инструментов для определения и контроля различных технических и технологических величин;
- диагностика неисправностей, регулировка, наладка, настройка и т.п.

Практические работы могут быть как операционными заданиями, так и исследовательскими, могут проходить как имитационное занятие.

Операционные практические работы выполняются по какому-либо уже известному студентам вопросу, после того как преподавателем установлены определенные положения, сделаны выводы, раскрыты закономерности и причинно-следственные связи, проведены необходимые демонстрации.

Исследовательские практические работы предшествуют тем выводам, которые даются на лекциях. Результатом практической работы являются новые знания студентов.

Практические занятия могут носить репродуктивный, частично - поисковый и поисковый характер.

Работы, носящие репродуктивный характер, отличаются тем, что при их проведении студенты пользуются подробными инструкциями, в которых указаны:

- цель работы,
- необходимые пояснения,
- оборудование,
- порядок выполнения работы,
- таблицы,
- контрольные вопросы.

Работы, носящие частично - поисковый характер, отличаются тем, что при их проведении студенты не пользуются подробными инструкциями, им не дан порядок выполнения необходимых действий, они требуют от студентов самостоятельного подбора оборудования, выбора способов выполнения работы в программе OPERA.

Работы, носящие поисковый характер, характеризуются тем, что студенты должны решить новую для них проблему, опираясь на имеющиеся у них теоретические знания.

Формы организации студентов на практических занятиях: фронтальная, групповая и индивидуальная.

При фронтальной форме организации занятий все студенты выполняют одновременно одну и ту же работу.

При групповой форме организации занятий одна и та же работа выполняется группами по 2 - 5 человек.

При индивидуальной форме организации занятий каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Выполнению практических занятий предшествует проверка знаний студентов, их теоретической готовности к выполнению задания.

Профессиональные компьютерные программы, позволяющие моделировать или визуализировать какие-либо динамические процессы, которые затруднительно или невозможно воспроизвести в учебной аудитории.

Для повышения эффективности проведения практических занятий рекомендуется:

- разработка сборников задач, заданий и упражнений, сопровождающихся методическими указаниями, применительно к конкретным специальностям;
- разработка заданий для автоматизированного тестового контроля подготовленности студентов к лабораторным работам, или практическим занятиям;
- подчинение методики проведения лабораторных работ, практических и семинарских занятий ведущим дидактическим целям с соответствующими установками для студентов;
- использование в практике преподавания поисковых лабораторных работ, построенных на проблемной основе;
- применение коллективных и групповых форм работы, максимальное использование индивидуальных форм с целью повышения ответственности каждого студента за самостоятельное выполнение полного объема работ;
- проведение лабораторных работ, практических и семинарских занятий на повышенном уровне трудности с включением в них заданий, связанных с выбором студентами условий выполнения работы, конкретизацией целей, самостоятельным отбором необходимого оборудования;
- подбор дополнительных задач и заданий для студентов, работающих в более быстром темпе, для эффективного использования времени, отводимого на лабораторные работы и практические занятия.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Программное обеспечение и автоматизация гостиничной деятельности» планируется, организуется и проводится во внеклассные часы в течение всего периода обучения по ней студентов в ГУАП, на основе учебного плана и учебной программы.

При определении объема учебного материала, выносимого для самостоятельной работы студентов, преподаватель кафедры должен руководствоваться нормами времени,

установленными для каждой дисциплины «Программное обеспечение и автоматизация гостиничной деятельности».

Время, отведенное на самостоятельную работу студентов, должно быть использовано ими полностью и по назначению.

Для обеспечения самостоятельной работы студенты должны: ознакомиться с перечнем обязательной и дополнительной литературы по учебной дисциплине, исходя из реальных возможностей по ее изучению в рамках предусмотренного бюджета времени.

Руководство самостоятельной работой слушателей по изучению дисциплины «Программное обеспечение и автоматизация гостиничной деятельности» и контроль за ее эффективностью осуществляет кафедра гостиничного и ресторанного бизнеса.

Самостоятельная работа под руководством преподавателя — это вид учебного занятия, на котором студенты самостоятельно изучают теоретический материал и отрабатывают практические умения и навыки при непосредственной организующей и направляющей деятельности преподавателя. Они предусматривают, как правило, самостоятельное изучение учебного материала по учебным и учебным пособиям, разработку рефератов, выполнения расчетно-графических, вычислительных работ, моделирования и других творческих заданий. Самостоятельная работа под руководством преподавателя проводится в часы, предусмотренные расписанием занятий.

Самостоятельная работа является неотъемлемой составляющей процесса обучения студентов и позволяет:

- закрепить теоретические знания, полученные студентами на лекционных занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки;
- расширить знания по основным темам учебной дисциплины за счет изучения дополнительной литературы и подготовки к семинарам и практическим занятиям по избранной теме;
- изучить теоретические основы гостиничного дела;
- приобрести навыки, необходимые для выполнения ими своих профессиональных обязанностей руководителя в сфере индустрии гостеприимства.

В ходе изучения данной дисциплины студенты должны знать:

- теоретических основ гостиничного дела;
- нормативно-правовых документов, регламентирующих гостиничную деятельность;
- принципов классификации гостиничных услуг и их характеристики;
- основные положения национальной системы стандартизации, методы стандартизации; национальные стандарты на услуги;
- теоретические основы современной системы управления гостиницами;
- технологии и практические процедуры обслуживания гостей;
- гостиничный маркетинг;

Студенты должны уметь:

- уметь определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
- уметь определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
- уметь осуществлять мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов; осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий
- применять на практике нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.

В процессе самостоятельной работы студенты должны изучить предложенные основные источники информации в соответствии с конкретной темой по учебной дисциплине, запомнить основные понятия и определения, а также усвоить различие между подходами в организации управления производственным процессом гостиничных предприятий и предприятий питания.

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу учебные пособия, учебники, нормативные документы, Интернет-сайты.

Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях, посвященных соответствующим учебным вопросам.

В процессе самостоятельной работы студенты должны изучить предложенные основные источники информации в соответствии с конкретной темой по учебной дисциплине, запомнить основные понятия и определения, а также усвоить различие между подходами в организации управления производственным процессом гостиничных предприятий и предприятий питания.

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль знаний успеваемости проводится в форме выполнения практических задач по основным разделам изучения дисциплины.

К зачету допускаются студенты, которые получили за задания текущего контроля 5, 4, 3 баллов. Студентам, которые получили по текущему контролю 3 балла, на зачете будут заданы дополнительные вопросы.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

– зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины в целом или промежуточная (по окончании семестра) оценка знаний обучающимся по отдельным разделам дисциплины с аттестационной оценкой «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проходит в устной форме в форме решения практических задач и заданий.

Вопросы к зачету представлены в таблице 16.

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой