

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

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

Ответственный за образовательную
программу

доц. к.э.н. доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)


(подпись)

«20» февраля 2025 г

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц. к.э.н. доц.

(должность, уч. степень, звание)

10.02.2025

(подпись, дата)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2025 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.

(уч. степень, звание)

10.02.2025

(подпись, дата)

К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

проф. д.и.н. доц.

(должность, уч. степень, звание)

10.02.2025

(подпись, дата)

Л.Ю. Гусман

(инициалы, фамилия)

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
Год присма	2025

Аннотация

Дисциплина «Программное обеспечение и автоматизация гостиничной деятельности» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата 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»

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-6 «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 – овладеть навыками работы с программными продуктами в гостиничной деятельности, применять современные информационные технологии и перспективные методы искусственного интеллекта для решения задач профессиональной 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 ограничений	УК-2.В.3 владеть навыками использования цифровых средств для решения поставленной задачи
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-6 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-6.3.4 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 используются при изучении других 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, 3Е/ (час)	5/ 180	5/ 180
Из них часов практической подготовки	9	9
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)	45	45
Самостоятельная работа, всего (час)	101	101
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Экз.	Экз.

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) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 4					
1. Программное обеспечение системы управления гостиницей Трэвел Лайн TL: Platform					
Тема 1 Введение в работу на платформе Трэвел Лайн	-	2	-	-	9
Тема 2. Настройки гостиницы TravelLine Web PMS	-	4	-	-	9
Тема 3. Категории номеров TravelLine Web PMS	-	3	-	-	9

Тема 4. Доступность онлайн-продаж	-	3	-	-	9
Тема 5. Работа с услугами	-	4	-	-	9
Тема 6. Работа с тарифами	-	4			9
Тема 7. Управление бронированиями TravelLine Web PMS	-	3			11
Тема 8. Работа с конструктором сайт TravelLine Express	-	3			9
Тема 9. Маркетинг TL Web PMS	-	3			9
Тема 10. Работа с промо кодом	-	3			9
Тема 11. Работа с отзывами	-	2			9
Итого в семестре:	-	34			101
Итого	0	34	0	0	101

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	Тема 1 Введение в работу на платформе Трэвел Лайн	Работа на платформе TL	2		1
2	Тема 2. Настройки гостиницы TravelLine Web PMS	Работа на платформе TL	4		1
3	Тема 3. Категории номеров TravelLine Web PMS	Работа на платформе TL	3		1
4	Тема 4. Доступность онлайн-продаж	Работа на платформе TL	3		1
5	Тема 5. Работа с услугами	Работа на платформе TL	4		1
6	Тема 6. Работа с тарифами	Работа на платформе TL	4		1
7	Тема 7. Управление бронированиями TravelLine Web PMS	Работа на платформе TL	3		1
8	Тема 8. Работа с конструктором сайт	Работа на платформе TL	3		1

	TravelLine Express				
9	Тема 9. Маркетинг TL Web PMS	Работа на платформе TL	3		1
10	Тема 10. Работа с промо кодом	Работа на платформе TL	3		1
11	Тема 11. Работа с отзывами	Работа на платформе TL	2		1
Всего			34		

Примечание: практические занятия проходят в интерактивной форме: занятия по моделированию реальных условий, игровое проектирование.

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)	Из них практической подготовки, (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 4, 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)	20	20
Домашнее задание (ДЗ)	30	30
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	21	21
Всего:	101	101

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)
	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	
	Материалы по работе с системой TravelLine Web PMS	
	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	
	Родигин, Е. Л. Бизнес-тренинг агента глобальной дистрибутивной системы AMADEUS : учебное пособие / Е. Л. Родигин. - Химки : РМАТ, 2020. - 171 с. - ISBN 978-5-98699-318-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2133086	
	Сердюков, С. Д. Информационное обеспечение и продвижение туристской дестинации в условиях цифровой трансформации : монография / С. Д. Сердюков, Г. М. Романова, Н. К. Сердюкова ; под науч. ред. Г. М. Романовой. - Москва : Первое экономическое издательство, 2022. - 172 с. - ISBN 978-5-91292-428-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1974308	
	Шитов, В. Н. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / В. Н. Шитов. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2017. - 416 с. - ISBN 978-5-9765-1553-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1089842	
	Лаврушина, Е. Г. Бочарников, В. Н. Информационные технологии в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. Н. Бочарников, Е. Г. Лаврушина, Я. Ю. Блиновская. - 2-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2013. - 258 с. - ISBN 978-5-9765-0251-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/457754	
	Стратегии и современные тренды развития предприятий туристского и гостиничного бизнеса - 2021: материалы IV Всероссийской научно-практической конференции 23 апреля 2021 г. / под ред. Е. Е. Коноваловой. - Москва : РГУТиС, 2021. - 275 с. - Текст : электронный. - URL:	

	https://znanium.com/catalog/product/1861571	
	Ключевская, И. С. Технология формирования и продвижения гостиничного продукта : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1225039. - ISBN 978-5-16-016737-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1225039	
	Абдель Вахед, Э. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник / Э. Абдель Вахед, В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова ; Минобрнауки России, Казан. нац. исслед. технол. ун-т. - Казань : Изд-во КНИТУ, 2021. - 204 с. - ISBN 978-5-7882-3025-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2065438	
	Панков, А. Ю. Решение логистических задач в менеджменте туризма на Excel : учебное пособие / А. Ю. Панков, Е. Л. Родигин, Л. А. Родигин. - Химки : РМАТ, 2020. - 126 с. - ISBN 978-5-98699-319-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2133087	

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
https://disk.yandex.ru/d/ZR4OOgSrBV79Hw	Ссылка на обучающие материалы в системе TL

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	С-36

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; Тесты; Задачи.

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	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – 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; – свободно владеет системой специализированных понятий.

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – 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»	<ul style="list-style-type: none"> – 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»	<ul style="list-style-type: none"> – 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	Код индикатора
	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
	<p>Зачем отелям модуль бронирования Трэвел Лайн?</p> <p>Как создать правило аннуляции. Как привязать правило аннуляции к тарифу?</p> <p>Как создать категорию номера?</p> <p>Как заполнить комплектацию номеров Специфика загрузки фотографий?</p>	УК-2.В.3
	<p>Создание номерного фонда</p> <p>Создание планировочной структуры гостиницы</p> <p>Внесение подсказок в номерном фонде</p> <p>Создание квоты (доступности) номеров</p> <p>Управление квотой в зависимости от загрузки и спроса</p> <p>Овербукинг через квоту номеров и зачем он нужен?</p> <p>Доступность номеров для продажи на официальном сайте отеля и через онлайн-трэвел агентства?</p> <p>Как влияет изменение квоты на продажи через сайт отеля?</p>	ОПК-1.В.1

<p>Как создать услугу «Питание»</p> <p>Как создать «Общие» услуги</p> <p>Как создать услугу «Все включено»</p> <p>Как создать услугу «Полупансион»</p> <p>Создание платных услуг</p> <p>Темпы начисления услуг</p> <p>Как забронировать услугу через сайт отеля</p> <p>Привязка услуг к тарифам</p> <p>Создание трансфера под особенности отеля</p> <p>Бронирование трансфера на сайте гостиницы</p> <p>Как создать тарифный план</p> <p>Как создать тариф полупансион</p> <p>Как создать наследуемый тариф</p> <p>Как создать тариф с видимостью на определенные даты</p> <p>Как привязать услугу к тарифу</p> <p>Как добавить цены для детского размещения</p> <p>Как настроить ограничения в тарифе</p> <p>Как создать бронирование</p> <p>Как изменить бронирование</p> <p>Как отменить бронирование</p> <p>Как заселить и выселить гостя</p> <p>Как устроены профили гостей</p> <p>Как сделать групповое бронирование</p> <p>Как добавить номер в групповое бронирование</p> <p>Как добавить гостя в номер</p> <p>Как добавить профиль гостя</p> <p>Как посмотреть бронирование в «отчете по бронированиям»</p> <p>Что такое TL: Express</p> <p>Зачем нужен конструктор сайта</p> <p>Как выстроен процесс продажи номеров через официальный сайт отеля</p> <p>Как оформить сайт, загрузить логотип и favicon</p> <p>Как наполнить сайт контентом</p>	ОПК-8.У.1
<p>Как перевести сайт на разные языки</p> <p>Работа с ваучером подтверждения бронирования</p> <p>Как настроить Welcome-письмо</p> <p>Зачем нужно направлять welcome-письмо гостю</p> <p>Какие фишки можно использовать в welcome-письме</p> <p>Как настроить письмо о незавершенном бронировании как с его помощью привлечь клиентов</p> <p>Как настроить Feedback-письмо</p> <p>Как создать анкету о качестве обслуживания</p> <p>Какие вопросы включить в анкету</p> <p>Анализ и структурирование жалоб гостей</p> <p>Как заполнять анкету о качестве обслуживания</p> <p>Как анализировать отзывы гостей</p> <p>Как отвечать на отзывы гостей</p> <p>Интеграция TL репутация на демо сайте отеля</p>	ПК-6.3.4

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 тестов

Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1. Как создать правило аннуляции. Как привязать правило аннуляции к тарифу? 2. Как создать категорию номера? 3. Как заполнить комплектацию номеров? 4. Как загрузить фотографии?	УК-2.В.3
5. Как создать номерной фонд? 6. Как создать планировочную структуру гостиницы? 7. Как создать квоту (доступности) номеров? 8. Как управлять квотой в зависимости от загрузки и спроса? 9. Зачем он нужен овербукинг через квоту номеров? 10. Как влияет изменение квоты на продажи через сайт отеля?	ОПК-1.В.1
11. Как создать услугу «Питание»? 12. Как создать «Общие» услуги ? 13. Как создать услугу «Все включено»? 14. Как создать услугу «Полупансион»? 15. Как забронировать услугу через сайт отеля? 16. Как создать трансфер под особенности отеля? 17. Как создать тарифный план? 18. Как создать тариф полупансион? 19. Как привязать услугу к тарифу? 20. Как создать бронирование номера? 21. Как изменить бронирование? 22. Как отменить бронирование? 23. Как заселить и выселить гостя? 24. Как устроены профили гостей? 25. Как сделать групповое бронирование? 26. Как добавить номер в групповое бронирование? 27. Как добавить гостя в номер? 28. Как добавить профиль гостя? 29. Как посмотреть бронирование в «отчете по бронированиям»? 30. Что такое TL: Express? 31. Зачем нужен конструктор сайта? 32. Как выстроен процесс продажи номеров через официальный сайт отеля? 33. Как оформить сайт, загрузить логотип и favicon? 34. Как наполнить сайт контентом?	ОПК-8.У.1
35. Как перевести сайт на разные языки? 36. Как настроить Welcome-письмо? 37. Зачем нужно направлять welcome-письмо гостю? 38. Какие фишки можно использовать в welcome-письме? 39. Как настроить письмо о незавершенном бронировании как с его помощью привлечь клиентов?	ПК-6.З.4

40. Как настроить Feedback-письмо?	
41. Как создать анкету о качестве обслуживания?	
42. Какие вопросы включить в анкету?	
43. Анализ и структурирование жалоб гостей	
44. Как заполнять анкету о качестве обслуживания?	
45. Как анализировать отзывы гостей?	
46. Как отвечать на отзывы гостей?	

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 платформа Трэвел Лайн.

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 платформы Трэвел Лайн;
- оформление брони с указанием сведений по клиенту и условий проживания.
- оформите новую карточку постоянных клиентов.
- аналитика заполняемости 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.

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 на платформе Трэвел Лайн.

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 готовности к выполнению задания.

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

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.

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 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.

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

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.

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 форме защиты проекта по итогу выполнения комплекса практических заданий на платформе Трэвел Лайн.

Защита проекта (критерии):

- Заглавная фотография сайта
- Корректный адрес и описание объекта размещения, координаты и карта
- Качество размещенных фотографий, правильная последовательность размещения фотографий
- Продающий сайт
- Полнота информации
- Дополнительные услуги в соответствии с направленностью объекта
- Трансфер от аэропорта, жд вокзала.
- Описание номерного фонда/Комплектации
- Размещение на сайте правил проживания
- Корректное отображение информации на английском языке
- Тарифы для разных ЦА
- Правила заезда, выезда, штрафы и аннуляции
- Акции и специальные предложения (использование промо кода)
- Корректная тарифная политика
- Удобная форма оформления бронирования номера
- Наличие контактов

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