

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

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)

(подпись)

«10» февраля 2026 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/ специализации	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	заочная
Год приема	2026

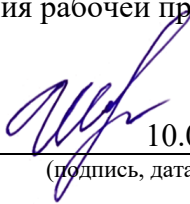
Санкт-Петербург– 2026

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

С. В. Шепелева

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2026 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.

(уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

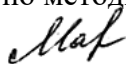
К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

ст. преподаватель

(должность, уч. степень, звание)



10.02.2026

(подпись, дата)

М.Б. Капелюш

(инициалы, фамилия)

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/специализации «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 дифференцированного зачета (6 семестр), экзамена (7 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

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	ПК-6.3.4 знать специфику и особенности обслуживания туристов из зарубежных

	формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	стран, правила международного этикета
--	--	---------------------------------------

2. Место дисциплины в структуре ОП

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

- «Учебная практика»,
- «Экономика»,
- «Менеджмент в профессиональной деятельности»,
- «Средства размещения в туризме»,
- «Организация гостиничной деятельности»,
- «Санаторно-курортная деятельность»,
- «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг»,
- «Сервисная деятельность»,
- «Основы информационной безопасности»,
- «Деловые коммуникации»,
- «Интернет-маркетинг»,

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

- «Маркетинг в профессиональной деятельности»,
- «Организация питания в гостиницах»,
- «Инновации в гостиничном деле»,
- «Бизнес-планирование в профессиональной деятельности»,
- «Технологии ресторанной деятельности»,
- «Технологии гостиничной деятельности»,
- «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»,
- «Управление продажами в гостиницах и развитию менеджмент»,
- «Проектирование гостиничной деятельности»,
- «Управление персоналом в индустрии гостеприимства»,

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	
		№6	№7
1	2	3	4
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	4/ 144	2/ 72	2/ 72
Из них часов практической подготовки	4	1	3
Аудиторные занятия, всего час.	16	4	12

в том числе:			
лекции (Л), (час)			
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	16	4	12
лабораторные работы (ЛР), (час)			
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)			
экзамен, (час)	9		9
Самостоятельная работа , всего (час)	119	68	51
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Дифф. зач., Экз.,	Дифф. зач.,	Экз.,

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/КР (час)	СР (час)
Семестр 6					
Тема 1 Введение в работу на платформе Трэвел Лайн	-	-	-	-	6
Тема 2. Настройки гостиницы TravelLine Web PMS	-	1	-	-	17
Тема 3. Категории номеров TravelLine Web PMS	-	1	-	-	17
Тема 4. Доступность онлайн-продаж	-	1	-	-	17
Тема 5. Работа с услугами	-	1	-	-	17
Итого в семестре:		4			68
Семестр 7					
Тема 6. Работа с тарифами	-	2	-	-	8
Тема 7. Управление бронированиями TravelLine Web PMS	-	2	-	-	9
Тема 8. Работа с конструктором сайта TravelLine Express	-	2	-	-	9
Тема 9. Маркетинг TL Web PMS	-	2	-	-	9
Тема 10. Работа с промо кодом	-	2	-	-	8
Тема 11. Работа с отзывами	-	2	-	-	8
Итого в семестре:		12			51
Итого	0	16	0	0	119

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 6					
1	Тема 1 Введение в работу на платформе Трэвел Лайн	Работа на платформе платформе TL	-	-	1
2	Тема 2. Настройки гостиницы TravelLine Web PMS	Работа на платформе платформе TL	1	1	1
3	Тема 3. Категории номеров TravelLine Web PMS	Работа на платформе платформе TL	1	-	1
4	Тема 4. Доступность онлайн-продаж	Работа на платформе платформе TL	1	1	1
5	Тема 5. Работа с услугами	Работа на платформе платформе TL	1	-	1
Семестр 7					
6	Тема 6. Работа с тарифами	Работа на платформе платформе TL	2	1	1
7	Тема 7. Управление бронирован-иями TravelLine Web PMS	Работа на платформе платформе TL	2	-	1
8	Тема 8. Работа с конструктором сайт TravelLine Express	Работа на платформе платформе TL	2	1	1
9	Тема 9. Маркетинг TL Web PMS	Работа на платформе платформе TL	2	-	1
10	Тема 10. Работа с промо кодом	Работа на платформе платформе TL	2	-	1
11	Тема 11. Работа с отзывами	Работа на платформе платформе TL	2	-	1
Всего			16	4	

Практические занятия проходят в интерактивной форме: решение ситуационных задач, занятия по моделированию реальных условий.

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. Выполнение курсового проекта/ 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 6, час	Семестр 7, час
1	2	3	4
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	20	10	10
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	10	5	5
Домашнее задание (ДЗ)	60	35	25
Контрольные работы заочников (КРЗ)	9	9	
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	20	9	11
Всего:	119	68	51

5. Перечень учебно-методического обеспечения
для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. разделов 6-11.

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)
Режим доступа для авторизованных пользователей — URL: https://book.ru/book/958973	Цикин, В. П. Информационные технологии в индустрии гостеприимства : учебное пособие / В. П. Цикин, Т. И. Цикина. — Москва : КноРус, 2026. — 194 с. — ISBN 978-5-406-14976-8. — URL: https://book.ru/book/958973 (дата обращения: 29.01.2026). — Текст : электронный.	
Режим доступа для авторизованных пользователей — URL: https://book.ru/book/940324	Трансформация туристской деятельности в условиях развития цифровой экономики : монография / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. А. Жуков [и др.]. — Москва : Русайнс, 2021. — 187 с. — ISBN 978-5-4365-7365-6. — URL: https://book.ru/book/940324 (дата обращения: 29.01.2026). — Текст :	

	электронный.	
Режим доступа для авторизованных пользователей — URL: https://book.ru/book/955580	Шумакова, Е. В. Информационные технологии в гостиничном бизнесе : учебное пособие / Е. В. Шумакова. — Москва : КноРус, 2025. — 183 с. — ISBN 978-5-406-13650-8. — URL: https://book.ru/book/955580 (дата обращения: 29.01.2026). — Текст : электронный.	
Режим доступа для авторизованных пользователей — URL: https://book.ru/book/938043	Чудновский, А. Д., Информационные технологии управления в туризме : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — Москва : КноРус, 2021. — 101 с. — ISBN 978-5-406-05194-8. — URL: https://book.ru/book/938043 (дата обращения: 29.01.2026). — Текст : электронный.	
Режим доступа для авторизованных пользователей — URL: https://book.ru/book/954626	Шитов, В. Н. Информационные технологии в туристской индустрии : учебное пособие / В. Н. Шитов. — Москва : КноРус, 2024. — 385 с. — ISBN 978-5-406-13390-3. — URL: https://book.ru/book/954626 (дата обращения: 29.01.2026). — Текст : электронный.	
Режим доступа для авторизованных пользователей — URL: https://book.ru/book/957654	Цифровые технологии в сфере туризма : учебное пособие / Л. И. Иванова, С. В. Савина, К. К. Сирбиладзе [и др.] ; под общ. ред. О. Н. Цветковой. — Москва : КноРус, 2025. — 351 с. — ISBN 978-5-406-14304-9. — URL: https://book.ru/book/957654 (дата обращения: 29.01.2026). — Текст : электронный.	
Режим доступа для авторизованных пользователей — URL: https://book.ru/book/950431	Стыцок, Р. Ю. Цифровой бизнес в туризме и гостеприимстве +eПриложение : учебник / Р. Ю. Стыцок, Т. П. Розанова, О. А. Денисова, ; под ред. Р. Ю. Стыцок. — Москва : КноРус, 2024. — 233 с. — ISBN 978-5-406-12068-2. — URL: https://book.ru/book/950431 (дата обращения: 29.01.2026). — Текст : электронный.	
Режим доступа для авторизованных пользователей — URL: https://book.ru/book/963133	Гербер, И. А. Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве : учебник / И. А. Гербер. — Москва : Русайнс, 2027. — 241 с. — ISBN 978-5-466-12384-5. — URL: https://book.ru/book/963133 (дата обращения: 29.01.2026). — Текст : электронный.	
Режим доступа для авторизованных пользователей — URL: https://book.ru/book/949927	Информационные технологии в туристской индустрии : учебное пособие / А. Ю. Щиканов, А. П. Голубев, Т. Н. Ананьева [и др.] ; под ред. А. Ю. Щиканова. — Москва : КноРус, 2024. — 213 с. — ISBN 978-5-406-11893-1. — URL: https://book.ru/book/949927 (дата обращения: 29.01.2026). — Текст : электронный.	

Режим доступа для авторизованных пользователей — URL: https://book.ru/book/961076	Тарасенко, Э. В. Управление доходами и ценообразованием на гостиничном предприятии : учебное пособие / Э. В. Тарасенко, А. В. Романюк. — Москва : Русайнс, 2026. — 189 с. — ISBN 978-5-466-10964-1. — URL: https://book.ru/book/961076 (дата обращения: 29.01.2026). — Текст : электронный.	
Режим доступа для авторизованных пользователей — URL: https://book.ru/book/950548	Гареев, Р. Р. Инновации в гостиничном и туристском бизнесе. : учебное пособие / Р. Р. Гареев. — Москва : КноРус, 2024. — 228 с. — ISBN 978-5-406-12160-3. — URL: https://book.ru/book/950548 (дата обращения: 29.01.2026). — Текст : электронный.	
Режим доступа для авторизованных пользователей — URL: https://book.ru/book/940046	Никольская, Е. Ю., Современные технологии и организация гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов, Н. С. Семкина. — Москва : КноРус, 2021. — 319 с. — ISBN 978-5-406-02925-1. — URL: https://book.ru/book/940046 (дата обращения: 29.01.2026). — Текст : электронный.	
Режим доступа для авторизованных пользователей — URL: https://book.ru/book/947197	Косолапов, А. Б. Технологии продаж в индустрии туризма и гостеприимства : учебник / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2023. — 326 с. — ISBN 978-5-406-10723-2. — URL: https://book.ru/book/947197 (дата обращения: 29.01.2026). — Текст : электронный.	

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
https://pro.guap.ru/	Элементы электронного курса по дисциплине размещены внутри ЭИОС ГУАП «Интегрированная среда обучения»

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
1	Электронная информационно-образовательная среда ГУАП «Интегрированная среда

	обучения» (https://pro.guap.ru/ разработана сотрудниками ГУАП (введена в эксплуатацию приказом ГУАП от 06.06.2017 № 05-215/17), перечень модулей и их функциональное назначение изложены по ссылке https://guap.ru/it/system/iso
2	Официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет» (https://guap.ru/), разработан сотрудниками ГУАП (введен в эксплуатацию Приказом ГУАП от 23.03.2023 № 05-145/23)
3	Microsoft Office 2019 (договор ГУАП, информация о лицензии представлена по ссылке https://guap.ru/it/system/iso/po)
4	LibreOffice 5 (Лицензия LGPLv3)
5	MozillaFirefox(лицензии GPL/LGPL/MPL)
6	VLC mediaplayer (Лицензия: GNU LesserGeneralPublicLicense v2.1+)
7	Удаленный сервер компании TravelLine Web PMS

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
	Электронные библиотечные ресурсы и системы
1	Электронный каталог библиотеки ГУАП с доступом к базе полнотекстовых изданий (https://lib.guap.ru.), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП
2	Научная электронная библиотека «eLIBRARY» (https://elibrary.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
3	ЭБС «Лань» (https://e.lanbook.com/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
4	ЭБС Znanium (https://znanium.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
5	Образовательная платформа «Юрайт» (https://urait.ru/), доступ через личный кабинет читателя библиотеки ГУАП, а также по IP -адресам ГУАП
6	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» (https://cyberleninka.ru/), свободный доступ
	Информационные и справочно-правовые системы
1.	Информационно-справочная система КонсультантПлюс Режим доступа свободный — URL: https://www.consultant.ru/
2.	Информационно-справочная система Гарант Режим доступа свободный — URL: https://www.garant.ru/

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитория для занятий лекционного типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации - Мультимедийная лекционная аудитория: Специализированная мебель; технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории; набор демонстрационного оборудования. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
2	Учебная аудитория для занятий семинарского типа (в том числе практических занятий), для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для воспитательной работы. Укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	
3	Библиотека, Интернет-класс ГУАП (для самостоятельной работы). Помещения укомплектованы специализированной мебелью, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет». Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ГУАП по локальной вычислительной сети или точке доступа WiFi.	

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
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Тесты.
Дифференцированный зачёт	Список вопросов; Тесты.

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	

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 связывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий. – правильно выполнил от 90% до 100% тестовых заданий**.
«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. – правильно выполнил от 70% до 89% тестовых заданий**.
«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. – правильно выполнил от 51% до 69% тестовых заданий**.
«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. – правильно выполнил менее 51% тестовых заданий**.

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
1.	Тема 6. Работа с тарифами 1. Раскройте структуру тарифа в TravelLine: какие элементы (цены, правила, ограничения) в него входят и как они взаимодействуют. 2. Может ли один тариф применяться к нескольким категориям номеров? Объясните, как это реализуется и какие риски нужно учитывать. 3. Разработайте план настройки тарифа «Раннее бронирование» со скидкой 15 % при бронировании за 30 дней: шаги, параметры, проверка корректности.	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1 ПК-6.3.4

	4. Нужно ли создавать отдельные тарифы или правила бронирования специально для иностранных гостей? Приведите 2 примера ситуаций, когда это целесообразно, и 1 пример, когда достаточно общих правил. 5. Как в TravelLine учитывать особенности граждан разных стран (например, требования к документам, лимиты пребывания)? Опишите 2 практических подхода: организационный (чек-листы) и технический (настройки/заметки в системе).	
2.	Тема 7. Управление бронированиями TravelLine WebPMS 6. Опишите, как устроена шахматка в WebPMS: назначение, основные статусы, связь со списком броней и отчётами. 7. Гость хочет продлить проживание, но нужные даты заняты. Какие действия и варианты решения доступны администратору в TravelLine? Приведите 3–4 сценария. 8. Какие статусы брони существуют в системе и как каждый из них влияет на дальнейшие операции (оплата, переселение, отчётность)? Приведите примеры. 9. Могут ли иностранные гости бронировать через мультязычную версию модуля бронирования? Как проверить, что переводы корректно отображаются и цены пересчитываются/показываются в нужной валюте (если применимо)? 10. Иностранный турист бронирует номер для группы из 6 человек, включая детей. Какие поля и проверки в TL:WebPMS помогут избежать ошибок при оформлении? Назовите 3–4 критических момента (вместимость, доп. места, документы).	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1 ПК-6.3.4
3.	Тема 8. Работа с конструктором сайта TravelLine Express 11. Каковы основные возможности конструктора TravelLine Express? Перечислите 4–5 функциональных блоков сайта и их назначение. 12. Какие данные автоматически синхронизируются между WebPMS и сайтом, созданным в Express? Укажите минимум 5 типов данных и объясните, зачем нужна эта синхронизация. 13. Составьте перечень обязательных блоков и разделов, которые должны быть на сайте отеля для удобства гостей и повышения конверсии бронирований.	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1
4.	Тема 9. Маркетинг TL WebPMS 14. Перечислите маркетинговые инструменты, доступные в TravelLine. Для каждого кратко укажите цель и пример применения. 15. Что такое UTM-метки и как их используют в TravelLine для оценки эффективности каналов продаж? Опишите 2–3 сценария использования. 16. Предложите комплекс мер для продвижения спецпредложения «Выходные со скидкой 20 %»: какие инструменты TravelLine задействовать и как связать их между собой. 17. Для каких задач отельеры используют HotelGPT в связке с TravelLine? Перечислите 4–5 практических кейсов (описания номеров, тарифы, акции, ответы на отзывы и пр.). 18. Опишите процесс подготовки описания категории номера с помощью ИИ: какие исходные данные нужны, как формулировать промпт, как проверять и куда переносить результат. 19. Как с помощью ИИ можно ускорить создание спецпредложения и	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1 ОПК-8.У.1

	промокода в TravelLine? Приведите пошаговый план из 4–5 шагов. 20.Какие риски есть при использовании генеративного ИИ для текстов на сайте и в рассылках? Назовите 3 основных и как их контролировать в рамках TravelLine.	
5.	Тема 10. Работа с промокодом 21.Как создать и настроить промокод в TravelLine? Опишите основные параметры (скидка, срок, лимиты) и где они задаются. 22.Какие ограничения можно установить для промокода, чтобы контролировать его использование? Приведите 4–5 примеров и объясните бизнес-логику каждого. 23.Решите кейс: промокод «SUMMER20» должен действовать только на категорию «Люкс» в июле, не более 10 раз. Опишите шаги настройки и проверки корректности.	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1
6.	Тема 11. Работа с отзывами 24.Откуда в TravelLine поступают отзывы? Перечислите источники и укажите, какие из них синхронизируются автоматически, а какие требуют ручного управления. 25.Опишите алгоритм работы администратора с негативным отзывом: шаги от получения до фиксации результатов. Какие инструменты системы помогают в этом? 26.Как использовать данные из отзывов для улучшения сервиса и настройки правил бронирования/услуг? Приведите 2–3 примера практических выводов и действий.	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1

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.	Тема 1. Введение в работу на платформе TravelLine 27.Перечислите основные модули экосистемы TravelLine и кратко раскройте назначение каждого (WebPMS, Channel Manager, Express и др.). 28.В чём принципиальное отличие облачного WebPMS от локальной PMS-системы? Приведите 2–3 практических следствия для работы отеля. 29.Опишите типовой сценарий работы администратора в личном кабинете TravelLine: назовите 4–5 ключевых операций, которые он регулярно выполняет. 30.Какие ИИ-инструменты входят в экосистему TravelLine? Кратко раскройте назначение каждого (TL:Chat, HotelGPT и т. п.). 31.В чём принципиальное отличие TL:Chat от обычного чат-бота на сайте? Назовите 2–3 функциональных преимущества, связанных именно с ИИ. 32.Откуда TL:Chat берёт достоверные ответы для гостей (какие источники данных в TravelLine он использует)? Приведите минимум 3 типа данных. 33.Может ли ИИ в TL:Chat напрямую менять статусы брони или корректировать цены в WebPMS? Объясните, как разграничены зоны ответственности ИИ и администратора.	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1 ОПК-8.У.1 ПК-6.3.4

	34. Какие настройки в TravelLine позволяют адаптировать онлайн-бронирование под иностранных гостей? Перечислите минимум 3 инструмента (например, мультиязычность, способы оплаты) и кратко раскройте назначение каждого. 35. Как в TravelLine настроить мультиязычный модуль бронирования? Опишите 2–3 ключевых шага и укажите, где хранятся переводы текстов. 36. В чём разница между переводом текстов в модуле бронирования и мультиязычным сайтом в TravelLine Express? Приведите по 1 практическому примеру ситуации, когда нужен каждый из вариантов. 37. Какие способы приёма платежей для иностранных гостей можно реализовать в связке TravelLine + партнёрский эквайринг? Назовите 2–3 варианта и укажите, как информация об этом доводится до гостя на сайте/в подтверждении брони.	
2.	Тема 2. Настройки гостиницы TravelLine WebPMS 38. Какие базовые параметры объекта размещения обязательно вносят в «Настройках объекта» до запуска онлайн-продаж? Перечислите и поясните, почему каждый важен. 39. Как изменение времени заезда влияет на смежные настройки в системе (тарифы, правила отмены, шахматка)? Назовите 3 зоны влияния. 40. Составьте чек-лист из 5 пунктов, который администратор должен пройти перед открытием онлайн-продаж (настройки объекта, категории, тарифы, интеграции и пр.).	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1
3.	Тема 3. Категории номеров TravelLine WebPMS 41. Что включает понятие «категория номера» в WebPMS? Раскройте 3–4 аспекта: технические характеристики, правила, цены, доступность. 42. Объясните, как в рамках одной категории номера могут быть разные цены. Назовите инструменты TravelLine, которые это обеспечивают. 43. Опишите пошагово процесс создания новой категории номера: какие поля и правила нужно заполнить, на что обратить внимание при настройке вместимости и оснащения.	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1
4.	Тема 4. Доступность онлайн-продаж 44. Назовите факторы, из-за которых номер не отображается в онлайн-бронировании. Приведите минимум 4 причины и укажите, где их проверять в интерфейсе. 45. Какими способами в TravelLine можно временно закрыть продажи на определённые даты (ремонт, реновация)? Сравните 2 подхода: блокировка в шахматке и правило «Закрытые даты». 46. Что такое паритет цен и как его соблюдение отражается на настройках тарифов и каналов продаж в TravelLine?	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1
5.	Тема 5. Работа с услугами 47. Приведите классификацию услуг в TravelLine (например, базовые, дополнительные, почасовые, трансферные). Для каждой группы укажите, где и как они оформляются. 48. Опишите процесс оформления раннего заезда и дополнительной услуги (например, завтрак в номер) к существующей брони: шаги, проверка стоимости, фиксация в системе.	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1 ПК-6.3.4

49.Как в TravelLine настраивают разные цены на одну услугу (для взрослых/детей, в высокий/низкий сезон)? Назовите доступные инструменты и ограничения. 50.Как в TravelLine организовать коммуникацию с иностранными гостями (подтверждения, напоминания, правила проживания)? Перечислите 3 канала/формата и укажите, где настраиваются языковые версии. 51.Гость написал в чат на английском языке. Какие инструменты TravelLine помогают администратору быстро и корректно ответить? Назовите 2–3 решения (включая ИИ-инструменты) и опишите, как контролировать точность ответов. 52.Как с помощью TravelLine подготовить «пакет информации для иностранного гостя» (правила, достопримечательности, транспорт)? Приведите 3 практических способа (сайт, письмо, чат) и укажите, какие модули системы в этом участвуют. 53.В отеле часто спрашивают про визовую поддержку и трансфер из аэропорта. Какие элементы интерфейса TravelLine (сайт, модуль бронирования, чат) можно использовать, чтобы заранее снять эти вопросы? Опишите 2–3 сценария настройки.	
---	--

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

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

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсового проекта/ 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

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1.	Тема 1. Введение в работу на платформе TravelLine Что из перечисленного входит в экосистему TravelLine? А) WebPMS (управление отелем) Б) Channel Manager (синхронизация каналов) В) Конструктор сайтов TravelLine Express Г) CRM для email-рассылок Ответ: А, Б, В. WebPMS — это: А) локальная система учёта, устанавливаемая на сервер отеля Б) облачная система управления отелем (брони, шахматка, тарифы, отчёты) В) модуль для работы с отзывами гостей Ответ: Б. Какие задачи решает личный кабинет TravelLine? Выберите 3 варианта: А) управление бронями и номерным фондом Б) настройка тарифов и правил бронирования	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1 ПК-6.3.4

	В) синхронизация доступности и цен с каналами продаж Г) ведение бухгалтерского учёта Ответ: А, Б, В. Какие инструменты TravelLine позволяют адаптировать бронирование под иностранных гостей? (выберите все верные) А) мультиязычный модуль бронирования Б) мультиязычные версии сайта в TravelLine Express В) отдельные тарифы «для иностранцев» Г) настройка способов оплаты, принимающих зарубежные карты Ответ: А, Б, Г. Где в TravelLine настраивают языковые версии модуля бронирования? А) в «Шахматке» Б) в настройках модуля бронирования (TL:Booking Engine) В) в разделе «Тарифы» Ответ: Б. В чём отличие мультиязычного сайта (Express) от мультиязычного модуля бронирования? А) сайт даёт перевод всего контента, модуль бронирования — только форм и полей для брони Б) модуль бронирования даёт перевод сайта, сайт — только тарифов В) разницы нет, это один и тот же функционал Ответ: А. Какие способы оплаты чаще всего используют для приёма платежей от иностранных гостей в связке TravelLine + эквайринг? (выберите 2 варианта) А) оплата картой при заселении Б) онлайн-оплата картой (в том числе международными платёжными системами) В) перевод по реквизитам Г) СБП Ответ: Б, В.	
2.	Тема 2. Настройки гостиницы TravelLine WebPMS Где вносят базовые данные гостиницы (название, адрес, контакты, время заезда/выезда)? А) В «Шахматке» Б) В «Настройках объекта» / «Общих настройках» В) В разделе «Тарифы» Ответ: Б. Что обязательно нужно настроить до открытия онлайн-продаж? (выберите 3 пункта) А) время заезда/выезда Б) категории номеров В) правила отмены Г) список сотрудников Д) интеграцию с эквайрингом Ответ: А, Б, В.	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1

	Если отель меняет время заезда с 14:00 на 15:00, что нужно дополнительно проверить? А) обновить правила в тарифах Б) проинформировать каналы продаж В) проверить текущие брони на ближайшие даты Г) всё перечисленное Ответ: Г.	
3.	Тема 3. Категории номеров TravelLine WebPMS Что определяет «категория номера» в WebPMS? А) тип и площадь номера Б) фиксированную цену на все даты В) набор правил (минимальное количество ночей, правила заезда/выезда) Г) доступность в разных каналах Ответ: А, В. Можно ли одной категории номера назначить несколько разных цен? А) Нет, цена фиксирована для категории Б) Да, через тарифы и правила ценообразования В) Только через интеграцию с внешней системой Ответ: Б. При создании категории номера обязательно указывают: А) площадь и количество мест Б) тип кровати и особенности В) фиксированную стоимость на год вперёд Г) А и Б Ответ: Г.	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1
4.	Тема 4. Доступность онлайн-продаж Что влияет на отображение номера в онлайн-бронировании? А) статус категории (активна/неактивна) Б) наличие цен в действующем тарифе В) синхронизация с каналами продаж Г) всё перечисленное Ответ: Г. Как временно закрыть продажи на определённые даты (например, на ремонт)? А) удалить категорию номера Б) установить нулевую цену В) ограничить доступность (заблокировать даты) в шахматке или правилом «Закрытые даты» Ответ: В. Если номера «Стандарт» не отображаются в онлайн-форме, что проверяют в первую очередь? А) активность категории и наличие цен в тарифе Б) настройки канала и правила минимального срока проживания В) оба варианта	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1

	Ответ: В.	
5.	Тема 5. Работа с услугами Какие типы услуг можно настроить в TravelLine? (выберите верные) А) питание и трансфер Б) ранний заезд/поздний выезд В) дополнительные места и СПА-услуги Г) бухгалтерское сопровождение Ответ: А, Б, В. Где администратор оформляет услуги к брони? А) только в карточке гостя Б) в карточке брони (доп. услуги, платные опции) В) через отдельный модуль «Услуги» вне брони Ответ: Б. Стоимость услуг проверяют: А) в прайс-листе услуг Б) в тарифе В) в настройках канала Ответ: А. Где в TravelLine настраивают отправку подтверждений и напоминаний на разных языках? А) в шаблонах писем/SMS в модуле рассылок Б) в карточке гостя при создании брони В) в настройках объекта Ответ: А. Гость написал в чат на английском языке. Какие инструменты TravelLine помогают администратору быстро ответить? (выберите 2 варианта) А) готовые шаблоны ответов в чате Б) встроенный ИИ-ассистент (например, HotelGPT/TL:Chat) В) автоматический перевод всей переписки системой без участия человека Ответ: А, Б. Как подготовить «пакет информации для иностранного гостя» с помощью TravelLine? (выберите верные способы) А) разместить на сайте в TravelLine Express блок «Информация для гостей» с файлами и FAQ Б) отправить письмо с вложениями из модуля рассылок В) дать ссылку на соцсети отеля Ответ: А, Б.	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1 ПК-6.3.4
6.	Тема 6. Работа с тарифами Что входит в «тариф» в TravelLine? А) цены по дням/периодам Б) правила отмены и предоплаты В) ограничения по минимальному сроку проживания Г) список всех услуг отеля	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1 ПК-6.3.4

	Ответ: А, Б, В. Может ли один тариф применяться к разным категориям номеров? А) Да Б) Нет, тариф всегда привязан к одной категории В) Только для смежных категорий Ответ: А. Для тарифа «Раннее бронирование» со скидкой 15 % при бронировании за 30 дней нужно: А) создать тариф, настроить правило, указать скидку Б) привязать тариф к категориям и проверить паритет цен В) А и Б Ответ: В. Нужно ли создавать отдельные тарифы специально для иностранных гостей? А) всегда обязательно Б) только если есть особые условия (например, валюта, депозит, предоплата) В) никогда не нужно Ответ: Б.	
7.	Тема 7. Управление бронированиями TravelLine WebPMS Где отображаются все активные брони? А) в шахматке и в списке броней Б) только в отчётах В) только в интеграции с каналом Ответ: А. Выберите 4 основных статуса брони в TravelLine: А) «Новая» Б) «Гарантирована» В) «Проживал» Г) «Отменена» Д) «В ожидании оплаты» Е) все перечисленные Ответ: Е. Гость хочет продлить проживание, но нужные даты заняты. Какие варианты допустимы? А) предложить другую категорию номера Б) создать лист ожидания или согласовать перенос В) отказать без альтернатив Г) А и Б Ответ: Г. Могут ли иностранные гости бронировать через мультиязычную версию модуля бронирования? А) да, при условии, что языковая версия подключена и активна Б) нет, иностранные гости бронируют только через ОТА В) только если у них есть российская карта	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1 ПК-6.3.4

	Ответ: А. При бронировании группы из 6 человек (включая детей) какие проверки в TL:WebPMS помогают избежать ошибок? (выберите 3 пункта) А) проверка вместимости номера Б) проверка наличия документов на детей (свидетельство/паспорт) В) проверка лимита количества гостей в категории Г) проверка кредитной истории гостей Ответ: А, Б, В.	
8.	Тема 8. Работа с конструктором сайта TravelLine Express Для чего нужен TravelLine Express? А) для управления бронями напрямую из сайта Б) для создания сайта отеля с модулем бронирования и синхронизацией с WebPMS В) для работы с отзывами и рейтингами Ответ: Б. Что автоматически подтягивается на сайт из WebPMS? А) категории номеров и цены Б) доступность и тарифы В) правила бронирования Г) всё перечисленное Ответ: Г. Обязательные блоки на сайте отеля: А) модуль бронирования Б) описание номеров и контакты В) политика отмены и условия проживания Г) всё перечисленное Ответ: Г.	
9.	Тема 9. Маркетинг TL WebPMS Какие маркетинговые инструменты доступны в TravelLine? А) промокоды Б) сезонные пакеты и спецпредложения В) рассылка писем по базе гостей Г) UTM-метки для источников брони Ответ: А, Б, Г. Зачем нужны UTM-метки в TravelLine? А) для автоматического создания броней Б) для отслеживания эффективности рекламных каналов и источников брони В) для настройки скидок по категориям Ответ: Б. Для акции «Выходные со скидкой 20 %» используют: А) тариф/пакет и промокод Б) лендинг/баннер на сайте и UTM-метку В) А и Б	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1 ОПК-8.У.1

	Ответ: В. Для каких задач в отеле чаще всего используют HotelGPT? (выберите 4 варианта) А) генерация описаний категорий номеров и услуг Б) подготовка текстов акций, промо и писем гостям В) автоматическое изменение цен в тарифах Г) создание ответов на отзывы гостей Д) генерация идей для спецпредложений и сезонных пакетов Ответ: А, Б, Г, Д. Какой минимальный набор исходных данных нужен, чтобы HotelGPT подготовил качественное описание номера «Люкс»? А) только название категории Б) название, площадь, вместимость, тип кровати, список услуг, особенности (вид, этаж, тишина), правила В) только площадь и цена Ответ: Б. Что обязательно нужно сделать после генерации текста описания номера в HotelGPT перед публикацией на сайте? А) проверить факты (площадь, услуги, правила), сравнить с настройками в WebPMS Б) сразу опубликовать, чтобы не терять время В) передать текст в типографию Ответ: А.	
10.	Тема 10. Работа с промокодом Где создаются промокоды в TravelLine? А) в настройках тарифа Б) в отдельном модуле «Промокоды» В) только на стороне канала продаж Ответ: Б. Что можно ограничить у промокода? А) срок действия Б) количество использований В) категории номеров и даты Г) всё перечисленное Ответ: Г. Промокод «SUMMER20» должен работать только на «Люкс» в июле и не более 10 раз. Это настраивают: А) в модуле «Промокоды», указав ограничения по категории, датам и количеству Б) в тарифе как правило скидки В) на стороне ОТА-канала Ответ: А.	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1
11.	Тема 11. Работа с отзывами Откуда в TravelLine могут поступать отзывы? А) из подключённых каналов продаж (ОТА)	УК-2.В.3 ОПК-1.В.1 ОПК-8.У.1

	Б) с сайта отеля через форму обратной связи В) из внутренней анкеты гостя после выезда Г) из социальных сетей напрямую Ответ: А, В. Какие действия может выполнять администратор с отзывами в TravelLine? А) читать и отвечать Б) отмечать как отработанные В) использовать для отчётов Г) всё перечисленное Ответ: Г. При негативном отзыве о шуме в номере администратор должен: А) проверить историю брони и связаться с гостем Б) зафиксировать проблему и предложить компенсацию/переселение В) внести заметку для улучшения сервиса Г) всё перечисленное Ответ: Г. Какие принципы безопасности важно соблюдать при использовании ИИ для ответов на отзывы и в чатах? (выберите 3 пункта) А) не публиковать персональные данные гостей Б) проверять все сгенерированные ответы перед отправкой В) использовать ИИ только для внутренних отчётов, не для внешних коммуникаций Г) не раскрывать конфиденциальные внутренние правила (например, алгоритмы ценообразования) Ответ: А, Б, Г.	
--	--	--

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

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ		
	Тема 1. Введение в работу на платформе TravelLine Задание 1. Соотнесите задачи отеля с модулями TravelLine и кратко (1 предложение) объясните логику.		
	Задача	Модуль TravelLine	Обоснование (1 предложение)
	Принимать онлайн-бронирования с сайта отеля		
	Синхронизировать цены и доступность с агрегаторами (Ostrovok, 101Hotels)		
	Управлять бронями, шахматкой, статусами, вносить изменения		
	Создать сайт с модулем бронирования и каталогом номеров		
	Отправлять гостям письма и SMS о бронировании и правилах заезда		
	Подсказка: WebPMS, Channel Manager,		

	Express, Booking Engine, модуль рассылок.																													
	Критерии: все пары верные; обоснование раскрывает назначение модуля.																													
Задание 2. Опишите путь по шагам (не более 4 пунктов на каждый раздел), укажите точные названия вкладок: – Путь к настройкам «Правила отмены брони». – Путь к «Шахматке/списку броней». Критерии: шаги соответствуют логике интерфейса; названия разделов корректны. Задание 3. Составьте список из 5 ключевых ролей пользователей в TravelLine (например, администратор, менеджер по продажам) и для каждой укажите 3 типичные операции, которые она выполняет. Формат: таблица «Роль → 3 операции». Критерии: операции соответствуют реальным бизнес-процессам отеля и функционалу TravelLine.																														
	Тема 2. Настройки гостиницы TravelLine WebPMS Задание 4. Чек-лист из 7 обязательных настроек перед запуском онлайн-продаж: для каждой укажите «Где находится в интерфейсе» и «Риск при отсутствии». <table><tr><th>Настройка</th><th>Где находится в интерфейсе</th><th>Риск при отсутствии</th></tr><tr><td>Название, адрес, контакты отеля</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Время заезда/выезда</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Категории номеров</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Тарифы и базовые цены</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Правила отмены/штрафы</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Способы оплаты и политика депозита</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Интеграция с Channel Manager / каналы продаж</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Критерии: чек-лист покрывает ключевые блоки; риски реалистичны.</td><td></td><td></td></tr></table>			Настройка	Где находится в интерфейсе	Риск при отсутствии	Название, адрес, контакты отеля			Время заезда/выезда			Категории номеров			Тарифы и базовые цены			Правила отмены/штрафы			Способы оплаты и политика депозита			Интеграция с Channel Manager / каналы продаж			Критерии: чек-лист покрывает ключевые блоки; риски реалистичны.		
	Настройка	Где находится в интерфейсе	Риск при отсутствии																											
	Название, адрес, контакты отеля																													
	Время заезда/выезда																													
	Категории номеров																													
	Тарифы и базовые цены																													
	Правила отмены/штрафы																													
	Способы оплаты и политика депозита																													
	Интеграция с Channel Manager / каналы продаж																													
	Критерии: чек-лист покрывает ключевые блоки; риски реалистичны.																													
Задание 5. Время заезда меняют с 14:00 на 15:00. Перечислите 3–4 места в системе, где нужно проверить/обновить данные, и укажите действие + почему важно. <table><tr><th>Раздел/модуль</th><th>Что проверить/обновить</th><th>Почему важно</th></tr><tr><td>Критерии: учтены тарифы, правила бронирования, шахматка, каналы продаж.</td><td></td><td></td></tr></table>			Раздел/модуль	Что проверить/обновить	Почему важно	Критерии: учтены тарифы, правила бронирования, шахматка, каналы продаж.																								
Раздел/модуль	Что проверить/обновить	Почему важно																												
Критерии: учтены тарифы, правила бронирования, шахматка, каналы продаж.																														
Задание 6. В отеле вводят единый стандарт «Время выезда — 12:00». Опишите, как это зафиксировать в системе и какие 3 документа/раздела (правила, тарифы, сайт) нужно обновить. Формат: нумерованный список действий + перечень документов. Критерии: действия технически реализуемы; указаны конкретные модули и типы документов.																														
	Тема 3. Категории номеров TravelLine WebPMS Задание 7. Создайте карточку категории «Семейный люкс» (площадь 45 м², 4 основных места, 1 дополнительное, двуспальная кровать + диван-кровать, вид на парк, повышенная шумоизоляция). Перечислите обязательные поля и значения, которые вы внесёте. Добавьте 2–3 правила (мин. ночи, депозит, ранний заезд) и кратко обоснуйте каждое. Формат: список полей и значений; правила + 1 предложение обоснования для каждого. Критерии: указаны все ключевые параметры; правила обоснованы бизнес-логикой. Задание 8. Для категории «Стандарт» нужны разные цены: низкий сезон, высокий																													

сезон, раннее бронирование, выходные. Объясните механизм реализации (тарифы + правила) и приведите 4 примера правил ценообразования.		
Сценарий	Правило/условие	Как настроить в системе
Низкий сезон		
Высокий сезон		
Раннее бронирование (за 30+ дней)		
Выходные (пт-вс)		
Критерии: понятно раскрыта связь «категория — тариф — правило»; примеры технически реализуемы.		
Задание 9. В отеле есть 2 номера с видом на парк и 3 номера без вида, но одной категории «Комфорт». Как в TravelLine технически разделить их, чтобы продавать по разным ценам и отображать вид в описании? Предложите 2 варианта и укажите плюсы/минусы каждого. Формат: вариант 1 (описание + плюсы/минусы), вариант 2 (описание + плюсы/минусы). Критерии: варианты технически реализуемы в WebPMS; плюсы/минусы отражают реальные ограничения системы.		
Тема 4. Доступность онлайн-продаж Задание 10. С 10 по 20 сентября часть номеров на ремонте. Нужно закрыть продажи только для этих номеров и дат. Выберите способ (шахматка или правило «Закрытые даты») и опишите пошаговый алгоритм из 5–6 пунктов. Укажите, где проверить, что номера недоступны в онлайн-форме. Формат: выбранный способ, нумерованный список шагов, контрольные точки проверки. Критерии: способ соответствует задаче; шаги реалистичны; указаны места проверки. Задание 11. Категория «Стандарт» создана, но не отображается в онлайн-форме. Составьте план диагностики из 5 пунктов: что проверить, где смотреть, какой статус — ошибка.		
Что проверяем	Где смотреть в интерфейсе	Какой статус/значение — ошибка
Активность категории		
Наличие тарифа с ценами		
Квота/доступность в шахматке		
Синхронизация с каналом/модулем бронирования		
Ограничения по минимальному сроку проживания		
Критерии: план покрывает основные причины; формулировки позволяют быстро локализовать проблему.		
Задание 12. Отель временно закрывает продажи на сайте (например, на период реконструкции), но продолжает принимать брони по телефону. Опишите, как технически отключить онлайн-продажи, не теряя настройки тарифов и категорий. Укажите 2 способа и для каждого — по 3 шага. Формат: способ 1 (3 шага), способ 2 (3 шага). Критерии: способы технически реализуемы; шаги корректны; не затрагивают тарифы и категории.		
Тема 5. Работа с услугами		

	Задание 13. Настройте услугу «Ранний заезд до 09:00» (доплата 50 % от стоимости ночи, доступна при наличии свободных номеров, нельзя комбинировать с поздним выездом). Опишите шаги настройки услуги, сценарий оформления к брони и 3 ограничения/проверки, которые система должна учитывать. Формат: шаги настройки; сценарий оформления (4–5 шагов); 3 ограничения/проверки. Критерии: алгоритм технически верный; учтены бизнес-ограничения. Задание 14. Создайте пакет «Завтрак + трансфер» со скидкой 15 % при бронировании пакета. Предложите способ реализации (услуга/тариф/промокод), опишите сценарий заказа гостем и отражение пакета в карточке брони. Формат: способ + 2 аргумента; сценарий заказа (3–4 шага); отражение в карточке брони (поля, стоимость, правила). Критерии: предложен реалистичный способ; сценарий понятен гостю и администратору. Задание 15. Услуга «Парковка» должна быть доступна только при наличии свободных мест и отображаться в карточке категории номера. Опишите, как это реализовать в TravelLine, и укажите 3 места, где гость увидит информацию об услуге. Формат: алгоритм настройки (4–5 пунктов); список из 3 мест отображения. Критерии: настройки технически реализуемы; места отображения соответствуют интерфейсу TravelLine.
	Межмодульные кейсы Задание 16. В шахматке видно, что завтра заезд у 5 иностранных гостей, анкеты не готовы к отправке. Опишите пошаговый алгоритм действий администратора: какие карточки проверить, какие поля заполнить, как массово контролировать готовность. Формат: нумерованный список из 6–8 шагов; контрольные точки. Критерии: алгоритм соответствует регламенту МВД и логике TravelLine; указаны точные названия разделов. Задание 17. На сайте резко выросло количество отмен бронирований иностранными гостями на этапе ввода данных. Какие настройки и тексты в модуле бронирования TravelLine стоит проверить? Предложите 3 конкретных изменения и объясните, как измерить эффект. Формат: изменение → где настроить → метрика эффекта. Критерии: изменения технически реализуемы; метрики измеримы. Задание 18. Гость из Европы не смог оплатить бронь картой своей страны. Какие настройки и интеграции нужно проверить? Перечислите 3 шага и укажите, кого ещё нужно привлечь (партнёры, бухгалтерия, техподдержка). Формат: шаг → ответственный. Критерии: шаги реалистичны; роли указаны корректно. Задание 19. Отчёт по TL:Chat за месяц: 27 % вопросов — про парковку, 19 % — про ранний заезд, 14 % — «как добраться». Предложите 3–4 конкретные доработки в TravelLine и на сайте, чтобы снизить нагрузку на чат. Укажите, где в TravelLine эти изменения делаются и какие метрики использовать для оценки эффекта. Формат: доработка → модуль TravelLine → метрика. Критерии: доработки технически реализуемы; метрики измеримы и релевантны. Задание 20. ИИ в TL:Chat иногда отвечает «Парковка бесплатная», хотя она платная и включена в тариф как отдельная услуга. Найдите и устраните причину, настройте контроль, чтобы ошибка не повторялась. Опишите, где проверить актуальные данные, какие правки внести в базу знаний чата и регламент контроля (как часто проверять, кто отвечает, чек-лист минимум из 4 пунктов). Формат: источники данных; правки в базе знаний; регламент контроля (периодичность, ответственный, чек-лист).

Критерии: указаны точные источники данных в TravelLine; предложен рабочий процесс контроля; чек-лист содержит минимум 4 пункта.

Выбор варианта контрольной работы (номера задания) соответствует порядковому номеру студента в группе.

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

Учебным планом не предусмотрено

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 ТрэвелЛайн.

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 ТрэвелЛайн;
- 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.

Для обучающихся по заочной форме обучения выполнение контрольных работ является элементом текущего контроля успеваемости и самостоятельной работы.

Рекомендации по выполнению контрольной работы:

- Не требуется реальный доступ к TravelLine. Задания построены на логике системы: используйте описания модулей, типичные названия вкладок («Настройки объекта», «Категории номеров», «Тарифы», «Шахматка», «Услуги») и стандартные бизнес-правила отелей.

- Акцент на взаимосвязи. Показывайте, как изменение в одном месте влияет на другие модули (например, время заезда → тарифы → шахматка → каналы).

- Формат представления. Ответы можно сдавать в виде документа Word/Google Docs: таблицы, списки, краткие пояснения. Для кейсов (задания 16–20) приветствуется структура «План → Шаги → Контрольные точки».

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.

Текущий контроль знаний успеваемости проводится в форме тестирования по основным разделам 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:

- экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

- дифференцированный зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся при изучении дисциплины, при выполнении курсовых проектов, курсовых работ, научно-исследовательских работ и прохождении практик с аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Дифференцированный зачет проходит в виде тестирования: 30 тестовых заданий. Допуском к зачету является выполнение контрольной работы.

Экзамен проходит в форме защиты проекта по итогу выполнения комплекса практических заданий на платформе ТрэвелЛайн.

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

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые прошли текущий контроль успеваемости, выполнили и защитили все практические работы.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования».

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