

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 03.08.2019  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### **Б1.В.ДВ.02.2 Автоматизированные системы управления в индустрии туризма и гостеприимства**

Направление подготовки:

**43.03.02 «Туризм»**


Направленность (профиль) программы бакалавриата:

**«Туристская и экскурсионная деятельность»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Рабочая программа дисциплины «Автоматизированные системы управления в индустрии туризма и гостеприимства» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02«Туризм», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 516 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 29.06.2017 г. № 47223).

Разработчик РПД:

<p>к.э.н., доцент</p> <hr/> <p>(ученая степень, ученое звание)</p>	 <hr/> <p>(подпись)</p>	<p>Грашин С.А.</p> <hr/> <p>(ФИО)</p>
--------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------

СОГЛАСОВАНО:

Директор научной библиотеки

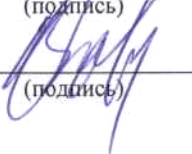
  


---

(подпись)

В.Н.Еремина

Начальник управления информатизации


---

(подпись)

В.В.Обухов

РПД утверждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «07» июня 2019 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой,

к.ф.н., доцент

---

(уч.степень, уч.звание)


---

(подпись)


Алексеева Н.Д.

---

(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического отдела


---

(подпись)

Н.М.Шемендюк

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета Протокол № 7 от 26.06.2019 г.

**Срок действия рабочей программы дисциплины до 26.06.2024 г.**

## АННОТАЦИЯ

### Б1.В.ДВ.02.2 Автоматизированные системы управления в индустрии туризма и гостеприимства

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-2. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно коммуникативных технологий	ИПК-2.2. Формирует туристский и экскурсионный продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	<p><b>Знает:</b> специализированные программы, используемые в индустрии туризма; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; современные информационные технологии в сфере туризма</p> <p><b>Умеет:</b> применять специализированные программные продукты предприятий индустрии туризма</p> <p><b>Владеет:</b> навыками применения специализированных программных продуктов предприятий индустрии туризма; навыками реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий</p>	04.005 Экскурсовод (гид)  Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ИОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в туристской сфере ИОПК-1.2.	<p><b>Знает:</b> специализированные программы, используемые в индустрии туризма</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять организацию деятельности туристского предприятия с использованием автоматизированных</p>	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
	Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в деятельность организаций туристской сферы ИОПК-1.3. Использует современные программные продукты в деятельности организаций туристской сферы	систем управления <b>Владеет:</b> навыками организации деятельности туристского предприятия с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством	

### Краткое содержание дисциплины:

Понятие об информационных технологиях в туризме и гостиничном деле.

Информационные технологии в управлении гостиничным комплексом.

Характеристики зарубежных и отечественных компьютерных систем (программных продуктов) бронирования и резервирования.

Понятие «интеллектуальное здание». Принципы построения «интеллектуального здания».

Автоматизированные системы онлайн-бронирования. Глобальные системы бронирования

Интернет в туризме и гостиничном деле.

Электронная система бронирования и резервирования гостиничных и туристских услуг в Интернете. (GDS)

Электронная почта и списки рассылки. Этикет электронной почты.

Телеконференции (Usenet).

Технологии антивирусной защиты.

Основы работы с АСУ «Эдельвейс»

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности:

Область профессиональной деятельности (по Реестру Минтруда)	Типы задач профессиональной деятельности	Задачи профессиональной деятельности
33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)	Организационно-управленческий	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания</li> <li>- ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</li> </ul>
	Сервисный	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение активного содействия удовлетворению потребностей потребителей, используя ресурсы и возможности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- обеспечение сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;</li> <li>- обеспечение качества обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства и общественного питания</li> </ul>

К основным задачам изучения дисциплины относится подготовка обучающихся к выполнению следующих трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами:

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
04.005 Экскурсовод (гид)  Анализ отечественного и международного опыта	ОТФ С. Проведение экскурсий, уровень квалификации -6	С/01.6. Разработка экскурсий С/02.6. Проведение экскурсий  Формирование туристского продукта

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-2. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно коммуникативных технологий	ИПК-2.2. Формирует туристский и экскурсионный продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	<p><b>Знает:</b> специализированные программы, используемые в индустрии туризма; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; современные информационные технологии в сфере туризма</p> <p><b>Умеет:</b> применять специализированные программные продукты предприятий индустрии туризма</p> <p><b>Владеет:</b> навыками применения специализированных программных продуктов предприятий индустрии туризма; навыками реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий</p>	04.005 Экскурсовод (гид)  Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	<p>ИОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в туристской сфере</p> <p>ИОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в деятельность организаций туристской сферы</p> <p>ИОПК-1.3. Использует современные</p>	<p><b>Знает:</b> специализированные программы, используемые в индустрии туризма</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять организацию деятельности туристского предприятия с использованием автоматизированных систем управления</p> <p><b>Владеет:</b> навыками организации деятельности туристского предприятия с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством</p>	

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>	<b>Основание (ПС) * для профессиональных компетенций</b>
	программные продукты в деятельности организаций туристской сферы		

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

Освоение дисциплины осуществляется: по очной форме обучения в 5 семестре, по заочной форме обучения в 5 семестре.

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

- Основы туризма и гостиничного дела,
- Информационные технологии в профессиональной деятельности

Дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, приобретаемые в результате изучения данной дисциплины:

- Инновации в сфере туризма и гостеприимства
- Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства
- Организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
- Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
- Курортология

Основные положения дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **6 з.е. (216 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
<b>Формат изучения дисциплины</b> (традиционный или с использованием элементов электронного обучения)	с использованием элементов электронного обучения
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	216 ч
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	60 / 22
<b>занятия лекционного типа</b> (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками)	18 / 10
<b>занятия семинарского типа</b> (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	42 / 12
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	129/185
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	129/185
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	27 / 9
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Экзамен</b>



### 3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
<b>5 семестр</b>						
ПК-2 ИПК 21.1-2.2. ОПК-1. ИОПК-1.1.-1.3	Обзорная лекция-консультация по изучению учебного курса	2	×		9	Лекция-визуализация
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	<b>Тема 1.</b> Понятие об информационных технологиях в туризме и гостиничном деле	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 1. Раскрыть сущность и классификацию информационных технологий.		×	7		Семинар-дискуссия
	Самостоятельная работа		×		<b>20</b>	
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	<b>Тема 2.</b> Информационные технологии в управлении гостиничным комплексом	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 2. Сущность и влияние информационных технологий в управлении гостиничным комплексом		×	7		Сообщения студентов. Тестирование по теме.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	<b>Тема 3.</b> Характеристики зарубежных и отечественных компьютерных систем (программных продуктов) бронирования и резервирования.	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 3. Обзор существующих АСУ и программного обеспечения		×	7		Семинар. Доклады, сообщения студентов.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	<b>Тема 4.</b> Понятие «интеллектуальное здание». Принципы построения «интеллектуального здания».	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 4 Сущность, виды и принципы построения «интеллектуального здания»		×	7		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2	<b>Тема 5.</b> Интернет в туризме и гостиничном деле	4	×			Лекция-визуализация

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИПК 21.1-2.2.						
	Практическое занятие № 5 Способы использования Интернет в туризме и гостиничном деле			7		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2 ИПК 21.1-2.2. ОПК-1. ИОПК-1.1.-1.3	<b>Тема 6</b> Основы работы в АСУ «Эдельвейс»	4	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 6 Основные принципы работы АСУ «Эдельвейс»		×	7		Семинар. Доклады, сообщения, презентации студентов.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2 ИПК 21.1-2.2. ОПК-1. ИОПК-1.1.-1.3	Подготовка к промежуточной аттестации		×		27	
<b>ИТОГО за 5 семестр</b>		<b>18</b>	<b>×</b>	<b>42</b>	<b>129</b>	

**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации  
(технологическая карта для студентов очной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
<i>Доклад/сообщение</i>	допускаются все студенты	6	5	30
<i>Тестирование по темам лекционных занятий</i>	допускаются все студенты	1	20	20
<i>Реферат</i>	допускаются все студенты	1	10	10
<i>Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)</i>	допускаются все студенты	2	20	40
<b>Итого по дисциплине</b>				<b>100 баллов</b>

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения	Шкала оценки уровня освоения дисциплины

		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

### 3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
<b>5 семестр</b>								
ПК-2 ИПК 21.1-2.2. ОПК-1. ИОПК-1.1.-1.3	Обзорная лекция-консультация по изучению учебного курса	1	×		Дискуссия	5	×	
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	<b>Тема 1.</b> Понятие об информационных технологиях в туризме и гостиничном деле	1	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 1. Раскрыть сущность и классификацию информационных технологий.		×	2				
	Самостоятельная работа		×			30	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/сообщений к семинарским занятиям	Собеседование
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	<b>Тема 2.</b> Информационные технологии в управлении гостиничным комплексом	1	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 2. Сущность и влияние информационных технологий в управлении гостиничным комплексом		×	2	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			30	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/сообщений к семинарским занятиям	Тест

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	<b>Тема 3.</b> Характеристики зарубежных и отечественных компьютерных систем (программных продуктов) бронирования и резервирования.	1	×					
	Практическое занятие № 3. Обзор существующих АСУ и программного обеспечения		×	2				
	Самостоятельная работа		×			30	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Реферат
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	<b>Тема 4.</b> Понятие «интеллектуальное здание». Принципы построения «интеллектуального здания».	2	×					
	Практическое занятие № 4 Сущность, виды и принципы построения «интеллектуального здания»		×	2				
	Самостоятельная работа		×			30	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	<b>Тема 5.</b> Интернет в туризме и гостиничном деле	2	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 5 Способы использования Интернет в туризме и гостиничном деле		×	2	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			30	Самостоятельное изучение учебных	Доклад

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы					Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)	
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах		формы организации самостоятельной работы
							материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	
ПК-2 ИПК 21.1-2.2. ОПК-1. ИОПК-1.1.-1.3	Тема 6 Основы работы в АСУ «Эдельвейс»	2	×					
	Практическое занятие № 6 Основные принципы работы АСУ «Эдельвейс»		×	2	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			30	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад
ПК-2 ИПК 21.1-2.2. ОПК-1. ИОПК-1.1.-1.3	Подготовка к промежуточной аттестации		×			9		
	<b>ИТОГО за 5 семестр</b>	<b>10</b>	<b>×</b>	<b>12</b>		<b>185+9</b>		

**Формы и критерии текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации  
(технологическая карта для студентов заочной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Условия допуска	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
<i>Доклад/сообщение</i>	допускаются все студенты	6	5	30
<i>Тестирование по темам лекционных занятий</i>	допускаются все студенты	1	20	20
<i>Реферат</i>	допускаются все студенты	1	10	10
<i>Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и</i>	допускаются все студенты	2	20	40

<i>т.п.)</i>				
	<b>Итого по дисциплине</b>			<b>100 баллов</b>

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии**

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

-балльно-рейтинговая технология оценивания.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений,



качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

#### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

#### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах**

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

#### **4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа**

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

#### **4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 5.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

#### **4.6. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы**

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

#### Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.]. - 2016. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356#>.
2. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 19.03.04 "Технология продукции и орг. обществ. питания", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 535 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=858884>
3. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальности "Менеджмент орг." / В. Я. Горфинкель [и др.] ; под ред. В. Я. Горфинкеля, Т. Г. Попадюк. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - Документ HTML. - М. : Вузов. учеб. [и др.], 2014. - 460 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=407347>.
4. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Электронный ресурс] : учеб. пособие по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма и гостинич. хоз-ва" / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ - ИНФРА-М. - 2013. - 351 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=400614>.
5. Управление инновационными проектами [Электронный ресурс] : учеб. пособие по дисциплине регион. составляющей специальности "Менеджмент орг." / В. Л. Попов [и др.] ; под ред. В. Л. Попова. - Документ HTML. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 335 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=455400..>

#### Дополнительная литература

6. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 368 с.
7. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов по специальности 080507.65 "Менеджмент орг." / Н. И. Кабушкин. - М. : КноРус, 2013. - 416 с.
8. Лихолетов, В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по спец. "Экономика и упр. на предприятии туризма" / В. В. Лихолетов. - СПб. : Интермедия, 2012. - 4,81 МБ, 218 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
9. Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Учебник [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / И. И. Потапова. - М. : Академия, 2015. - 320 с.
10. Похомчикова, Е. О. Особенности инноваций в сфере услуг (на примере индустрии гостеприимства) [Текст] / Е. О. Похомчикова // Сервис PLUS. - 2014. - № 4. - С. 45-52. - Лит. в конце ст.
11. Синаторов, С. В. Информационные технологии в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Туризм" и ["Гостинич. сервис"] / С. В. Синаторов, О. В. Пикулик, Н. В. Боченина. - Документ HTML. - М. : Альфа-М [и др.], 2012. - 332 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=239422>.

## 5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. – Загл. с экрана.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
3. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://openedu.ru/>. - Загл с экрана.
4. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.
6. Электронно-библиотечная система Лань [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

## 5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	MicrosoftWindows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	MicrosoftOffice	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

## 6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **8.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости**

#### **8.1.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений)**

1. Понятие об информационных технологиях в туризме и гостиничном деле.
2. Сущность и классификацию информационных технологий.
3. Влияние информационных технологий в туризме и гостиничном деле.
4. Средства коммуникации и связи. Оргтехника
5. Особенности автоматизации менеджмента в средствах размещения.
6. Типичная организационная структура гостиницы.
7. Основы построения автоматизированных систем управления предприятием
8. Характеристики зарубежных и отечественных компьютерных систем бронирования и резервирования.
9. Обзор рынка программного обеспечения управления гостиницей.
10. Мультимедийные справочники и каталоги в гостиничном бизнесе
11. Понятие «интеллектуальное здание».
12. Принципы построения «интеллектуального здания».
13. Комплекс систем жизнеобеспечения.
14. Преимущества «интеллектуальное здание»
15. Использование Интернет в туризме и гостиничном деле.
16. Электронная система бронирования и резервирования гостиничных и туристских услуг в Интернете. (GDS)
17. Электронная почта и списки рассылки.
18. Этикет электронной почты.
19. Телеконференции (Usenet). Технологии антивирусной защиты.
20. Безопасность электронной почты и Интернет
21. Основные понятия «Эдельвейс».
22. Модуль план.
23. Регистрация заявок. Операции с номерным фондом.

24. Поселение гостей и оплата счетов.
25. Проживание гостей и работа с ними.
26. Выезд гостей.
27. Возврат денежных средств.
28. Закрытие смены или бизнес-дня.
29. Отчеты и статистика

### **8.1.2. Типовые задания для лабораторных работ**

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

### **8.1.3. Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспута, дебатов).**

1. Классификация компьютерной техники.
2. Операционные системы: понятие, основные функции, классификация.
3. Состав типичного офисного пакета приложений.
4. Сетевое использование вычислительной техники.
5. Классификация компьютерных сетей.
6. История создания и развития Интернет.
7. Подключение Интернет.
8. Технологии антивирусной защиты.
9. Понятие автоматизированной системы управления предприятием.
10. Классификация систем бронирования и резервирования.
11. Общая характеристика гостиничного бизнеса.
12. Типичная организационная структура гостиницы
13. Особенности автоматизации менеджмента в средствах размещения.
14. Основы построения автоматизированных систем управления предприятием
15. Характеристики зарубежных и отечественных компьютерных систем бронирования и резервирования.
16. Обзор рынка программного обеспечения управления гостиницей
17. Организация и оказание бизнес-услуг гостям в процессе проживания.
18. Организация и оказание туристско-экскурсионного обслуживания гостей.
19. Организация транспортного обслуживания в процессе проживания.
20. Освобождение номерного фонда гостиницы, порядок приемки освобождаемых номеров.
21. Перевод гостей из одного номера в другой.
22. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
23. Основы профессиональной этики персонала гостиничного предприятия с клиентами, содержание культуры обслуживания.
24. Правила этикета при реализации гостиничных услуг

### **8.1.4. Типовые вопросы (задания) для устного (письменного) опроса**

- . Классификация компьютерной техники.
1. Операционные системы: понятие, основные функции, классификация.
  2. Состав типичного офисного пакета приложений.
  3. Сетевое использование вычислительной техники.
  4. Классификация компьютерных сетей.
  5. История создания и развития Интернет.
  6. Подключение Интернет.
  7. Технологии антивирусной защиты.
  8. Понятие автоматизированной системы управления предприятием.
  9. Классификация систем бронирования и резервирования.
  10. Общая характеристика гостиничного бизнеса.
  11. Обзор рынка программного обеспечения управления гостиницей.

12. Электронные системы продаж в управлении гостиничным бизнесом.
13. Понятие автоматизированной системы управления рестораном.
14. Программное обеспечение автоматизации казино, боулинга, бильярда.
15. Системы электронных платежей, цифровые деньги.
16. Мультимедийные справочники и каталоги в туристском бизнесе.

#### **8.1.5. Типовые темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов**

1. Место, роль и назначение службы обслуживания номерного фонда в организационной структуре гостиницы.
2. Организационная структура служб обслуживания гостей в процессе проживания.
3. Характеристика помещений гостиницы и требования по их санитарному содержанию.
4. Подготовка номеров к заселению.
5. Характеристика и функции службы номерного фонда
6. Общие требования по поддержанию в чистоте и порядке жилых номеров.
7. Содержание деятельности служб по ремонту и обслуживанию номерного фонда.
9. Должностные инструкции.
12. Нормативно-правовые основы правил техники безопасности, противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.
13. Охрана труда, производственная санитария службы обслуживания гостей в процессе проживания
14. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Оказание первой медицинской помощи при несчастных случаях.
15. Характеристика платных и бесплатных дополнительных услуг, предоставляемых гостям в процессе проживания.
17. Оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды.
18. Организация хранения личных вещей проживающих.
19. Службы питания. Способы предоставления услуг питания.
20. Порядок предоставления услуг питания в номерах (room-service).
21. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.
22. Обслуживание массовых мероприятий. Организация банкетов.
23. Организация и оказание бизнес-услуг гостям в процессе проживания.
24. Организация и оказание туристско-экскурсионного обслуживания гостей.
25. Организация транспортного обслуживания в процессе проживания.
26. Освобождение номерного фонда гостиницы, порядок приемки освобождаемых номеров.
27. Перевод гостей из одного номера в другой.
28. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
29. Основы профессиональной этики персонала гостиничного предприятия с клиентами, содержание культуры обслуживания.
30. Правила этикета при реализации гостиничных услуг.
31. Культура разрешения конфликтных ситуаций в процессе проживания клиентов гостиничных услуг.
32. Анимационная деятельность гостиниц.
33. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.
34. Правила поведения горничной в гостинице.
35. Организация работы химчистки в гостинице
36. Текущая уборка номера в период проживания гостей
37. Требования предъявляются к правилам выполнения просьб гостей. Сформулируйте правила входа в гостиничный номер.
38. Организация работы с рекламой и информационным материалом.
39. Расскажите о правилах обращения с личными вещами гостя во время уборки жилой комнаты.
40. Промежуточная генеральная уборка номера.

41. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства.
42. Технология обращения с найденными вещами в гостинице.

### 8.1.6. Типовые тестовые задания

1. Укажите недостатки функциональной структуры управления гостиницей:
  - 1) длительность процедур принятия решений;
  - 2) исключение дублирования в выполнении управленческих функций;
  - 3) появление тенденций чрезмерной централизации;
  - 4) лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;
  - 5) относительно застывшая организационная форма.
2. Укажите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающими, требуется знание двух языков на более высоком уровне:
  - 1) «5 звезд»;
  - 2) «4 звезды»;
  - 3) «3 звезды»;
  - 4) «2 звезды».
3. Какие требования предъявляют к персоналу гостиницы:
  - 1) пройти профессиональную подготовку;
  - 2) знание компьютера и специализированных программ;
  - 3) медицинские требования;
  - 4) не заниматься посторонними делами на рабочем месте;
  - 5) поведение и внешний вид;
  - 6) униформа.
4. Какая служба включает в себя штат секретарей-референтов, гидов-переводчиков:
  - 1) административная служба;
  - 2) коммерческая служба;
  - 3) служба дополнительных услуг;
  - 4) служба приема и обслуживания.
5. Ваучер — это:
  - 1) платежный документ;
  - 2) каталог для хранения счетов клиентов в цифровом порядке;
  - 3) прибор для фиксации дальних телефонных разговоров.
6. Какие из перечисленных дополнительных услуг относятся к бытовым:
  - 1) услуга «будильник»;
  - 2) такси;
  - 3) визовая поддержка;
  - 4) трансфер;
  - 5) обмен валюты.
7. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:
  - 1) безопасность;
  - 2) консьерж;
  - 3) туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);
  - 4) обмен валюты;
  - 5) уборка номера.
8. Какая операция нарушает признак, по которому подобраны все остальные операции из приводимого ниже списка:
  - 1) банковский перевод;
  - 2) оплата по кредитной карте;
  - 3) оплата иностранной валютой;
  - 4) внесение депозита;
  - 5) гарантирование компанией.
9. Какая операция нарушает признак, по которому подобраны все остальные операции из приводимого ниже списка:
  - 1) депозит;



- 2) факс;
  - 3) телефон;
  - 4) центральная система бронирования.
10. Восстановите» правильный порядок обслуживания гостей:
- 1) прием и размещение;
  - 2) бронирование;
  - 3) регистрация по прибытии;
  - 4) оплата номера и дополнительных услуг;
  - 5) выписка гостя.
1. Куда закладывается прибыль за поселение гостя в гостиницу, если бронирование произведено через туроператора:
- 1) закладывается в ваучер и получает определенный %;
  - 2) туроператор кладет в кошелек разницу между заявленной ценой номера и реальной ценой номера;
  - 3) закладывается в ваучер, но не получает % комиссионных.
2. Укажите срок подтверждения предоплаты:
- 1) 3 дня;
  - 2) от несколько недель до одного дня;
  - 3) от месяца до одного дня;
  - 4) неделя.
3. Какие показатели определяет бронирование:
- 1) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
  - 2) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
  - 3) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.
4. Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых в гостинице:
- 1) акция;
  - 2) кредитная карта;
  - 3) облигация;
  - 4) ваучер;
  - 5) депозит.
5. Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице:
- 1) заявка;
  - 2) электронное письмо;
  - 3) письмо с номером подтверждения заявки;
  - 4) дорожный чек;
  - 5) ваучер.
6. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:
- 1) прием и размещение;
  - 2) бронирование;
  - 3) регистрация по прибытии;
  - 4) оплата номера и дополнительных услуг;
  - 5) выписка гостя.
7. Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:
- 1) служба приема, обслуживания и выписки гостя;
  - 2) служба бронирования;
  - 3) служба приема и размещения;
  - 4) поэтажная и хозяйственная служба.
8. В каком случае в графе «Примечания» указывают предыдущую регистрацию:
- 1) если гражданин переселяется из номера в номер,
  - 2) если гражданин проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;
  - 4) при поселении иностранного гражданина;
  - 5) при продлении проживания иностранного гражданина.

9. По каким документам возможно поселение в гостиницу:
- 1) российский паспорт, где нет прописки;
  - 2) удостоверение личности офицера;
  - 3) регистрационный талон;
  - 4) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет).
10. Из каких частей состоит система электронных замков:
- 1) перфорированных карточек;
  - 2) электронного замка;
  - 3) механического замка;
  - 4) ключей-карт;
  - 5) программного обеспечения.
11. Главное достоинство электронного замка:
- 1) высокая степень безопасности;
  - 2) содержит уникальный код;
  - 3) содержит информацию о том, кто и когда открывал данный замок;
  - 4) отличается от сейфовых замков.
12. Кто подходит под категорию VIP-гостя:
- 1) долгопроживающие гости;
  - 2) секретный агент;
  - 3) гость-инкогнито;
  - 4) стюардесса.
13. На что необходимо обращать внимание в гостинице, работая с VIP-персонами:
- 1) на обслуживающий персонал;
  - 2) на кошелек гостя;
  - 3) на рецептуры и технологии приготовления различных блюд в ресторанах;
  - 4) на стандарты сервировки блюд;
  - 5) на манеры обращения с гостями.
14. Какие услуги могут предоставлять носильщики гостям:
- 1) доставка багажа к месту проживания гостей;
  - 2) доставка цветов в номер;
  - 3) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности;
  - 4) помощь служащим парковки автомобилей.

## **8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации по дисциплине**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

### **Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования**

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
100	40	30

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.

### **Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену**

1. Место, роль и назначение службы обслуживания номерного фонда в организационной структуре гостиницы.
2. Организационная структура служб обслуживания гостей в процессе проживания.
3. Характеристика помещений гостиницы и требования по их санитарному содержанию.
4. Подготовка номеров к заселению.
5. Характеристика и функции службы номерного фонда
6. Общие требования по поддержанию в чистоте и порядке жилых номеров.
7. Содержание деятельности служб по ремонту и обслуживанию номерного фонда.
8. Виды уборок. Содержание уборочных работ в номерах гостиницы.
9. Должностные инструкции.
10. Нормативно-правовые основы правил техники безопасности, противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.
11. Охрана труда, производственная санитария службы обслуживания гостей в процессе проживания
12. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях. Оказание первой медицинской помощи при несчастных случаях.
13. Характеристика платных и бесплатных дополнительных услуг, предоставляемых гостям в процессе проживания.
14. Оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды.
15. Организация хранения личных вещей проживающих.
16. Службы питания. Способы предоставления услуг питания.
17. Порядок предоставления услуг питания в номерах (room-service).
18. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.
19. Обслуживание массовых мероприятий. Организация банкетов.
20. Организация и оказание бизнес-услуг гостям в процессе проживания.
24. Организация и оказание туристско-экскурсионного обслуживания гостей.
25. Организация транспортного обслуживания в процессе проживания.
26. Освобождение номерного фонда гостиницы, порядок приемки освобождаемых номеров.
27. Перевод гостей из одного номера в другой.
28. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.
29. Основы профессиональной этики персонала гостиничного предприятия с клиентами, содержание культуры обслуживания.
30. Правила этикета при реализации гостиничных услуг.
31. Культура разрешения конфликтных ситуаций в процессе проживания клиентов гостиничных услуг.
32. Анимационная деятельность гостиниц.
33. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.
34. Правила поведения горничной в гостинице.
35. Организация работы химчистки в гостинице
36. Текущая уборка номера в период проживания гостей
37. Требования предъявляются к правилам выполнения просьб гостей. Сформулируйте правила входа в гостиничный номер.
38. Организация работы с рекламой и информационным материалом.
39. Расскажите о правилах обращения с личными вещами гостя во время уборки жилой комнаты.
40. Промежуточная генеральная уборка номера.
41. Нормативные документы в области гостиничного хозяйства.
42. Технология обращения с найденными вещами в гостинице.
43. Классификация компьютерной техники.
44. Операционные системы: понятие, основные функции, классификация.
45. Состав типичного офисного пакета приложений.
46. Сетевое использование вычислительной техники.

47. Классификация компьютерных сетей.
48. История создания и развития Интернет.
49. Подключение Интернет.
50. Технологии антивирусной защиты.
51. Понятие автоматизированной системы управления предприятием.
52. Классификация систем бронирования и резервирования.
53. Общая характеристика гостиничного бизнеса.
54. Обзор рынка программного обеспечения управления гостиницей.
55. Электронные системы продаж в управлении гостиничным бизнесом.
56. Понятие автоматизированной системы управления рестораном.
57. Программное обеспечение автоматизации казино, боулинга, бильярда.
58. Системы электронных платежей, цифровые деньги.
59. Мультимедийные справочники и каталоги в туристском бизнесе.
60. Структура гостиничного предприятия.
61. Службы гостиницы и их назначение.
62. Системы видеонаблюдения в гостиницах.
63. Что такое информационные технологии.
64. Какие информационные технологии используются в гостиничном хозяйстве.
65. Классификация информационных технологий.
66. Влияние информационных технологий на СКСиТ.
67. Средства коммуникации и связи. Оргтехника.
68. Каковы функции глобальных систем бронирования и резервирования.
69. Дайте характеристику наиболее известным системам бронирования.
70. Какие основные услуги предоставляют глобальные системы бронирования и резервирования.
71. Типичная организационная структура гостиницы.
72. Особенности автоматизации менеджмента в средствах размещения.
73. Основы построения автоматизированных систем управления предприятием.
74. Характеристики зарубежных и отечественных компьютерных систем бронирования и резервирования.
75. Обзор рынка программного обеспечения управления гостиницей.
76. Мультимедийные справочники и каталоги в гостиничном бизнесе.
77. Служба компьютерного управления гостиницей. Использование систем PMS и RMS.
78. Понятие автоматизированной системы управления рестораном.
79. Охарактеризуйте АСУ «Эдельвейс», «РООС - Отель».
80. Раскройте суть бронирования, управления номерным фондом, расчет с клиентами.
81. Понятие «интеллектуальное здание». Принципы построения «интеллектуального здания».
82. Комплекс систем жизнеобеспечения.
83. Автоматизированный комплекс системы безопасности отеля.
84. История создания и развития Интернет.
85. Использование Интернета в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
86. Электронная система бронирования и резервирования в Интернет.
87. Электронная почта и списки рассылки. Этикет электронной почты. Телеконференции (Usenet).
88. Технологии антивирусной защиты. Безопасность электронной почты и Интернет.
89. Системы электронных платежей, цифровые деньги.
90. Электронные системы продаж в управлении гостиничным бизнесом.

### **Примерный тест для итогового тестирования:**

Тема 1. Понятие об информационных технологиях в туризме и гостиничном деле (ПК-2 ИПК 21.1-2.2.)

Одна из наиболее ярких черт системы общественных отношений развитых стран, это:

1)человечество

2)технология;

3)информация

Концентрированное выражение научных знаний, сведений и практического опыта, позволяющее рациональным образом организовать тот или иной достаточно часто повторяющийся информационный процесс, это:

1)практика;

2)технология;

3)информационная технология

Современные информационные системы состоят из обеспечивающих подсистем, к которым относятся:

1)техническое обеспечение

2)программное обеспечение

3)информационное обеспечение

4)организационное обеспечение

5)правовое обеспечение

Информационное обеспечение представляет собой

1)автоматизированные информационные технологии;

2)совокупность информационной базы предметной области, средств и методов ее обработки

Укажите недостатки функциональной структуры управления гостиницей:

1) длительность процедур принятия решений;

2) исключение дублирования в выполнении управленческих функций;

3) появление тенденций чрезмерной централизации;

4) лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;

5) относительно застывшая организационная форма.

Укажите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающими, требуется знание двух языков на более высоком уровне:

1) «5 звезд»;

2) «4 звезды»;

3) «3 звезды»;

4) «2 звезды».

Какая операция нарушает признак, по которому подобраны все остальные операции из приводимого ниже списка:

1) банковский перевод;

2) оплата по кредитной карте;

3) оплата иностранной валютой;

4) внесение депозита;

5) гарантирование компанией.

Какая операция нарушает признак, по которому подобраны все остальные операции из приводимого ниже списка:

1) депозит;

2) факс;

3) телефон;

4) центральная система бронирования.

Восстановите» правильный порядок обслуживания гостей:

1) прием и размещение;

2) бронирование;

3) регистрация по прибытии;

4) оплата номера и дополнительных услуг;

5) выписка гостя.

Куда закладывается прибыль за поселение гостя в гостиницу, если бронирование произведено через туроператора:

1) закладывается в ваучер и получает определенный %;

2) туроператор кладет в кошелек разницу между заявленной ценой номера и реальной ценой номера;

3) закладывается в ваучер, но не получает % комиссионных.

Укажите срок подтверждения предоплаты:

1) 3 дня;

2) от несколько недель до одного дня;

3) от месяца до одного дня;

4) неделя.

3. Какие показатели определяет бронирование:

1) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети);

2) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;

3) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.

Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых в гостинице:

1) акция;

2) кредитная карта;

3) облигация;

4) ваучер;

5) депозит.

Кто подходит под категорию VIP-гостя:

1) долгопроживающие гости;

2) секретный агент;

3) гость-инкогнито;

4) стюардесса.

На что необходимо обращать внимание в гостинице, работая с VIP-персонами:

1) на обслуживающий персонал;

2) на кошелек гостя;

3) на рецепты и технологии приготовления различных блюд в ресторанах;

4) на стандарты сервировки блюд;

5) на манеры обращения с гостями.

Какие услуги могут предоставлять носильщики гостям:

1) доставка багажа к месту проживания гостей;

2) доставка цветов в номер;

3) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности;

4) помощь служащим парковки автомобилей.

## Тема 2. Информационные технологии в управлении гостиничным комплексом. (ПК-2 ИПК 21.1-2.2.)

Укажите соответствие между программами и их видами управления гостиницей

1)UCSShelter, 1С: Гостиница, Дип Пансион, Ининг Гостиница

2)AbiSoftБоулинг, Amf, Brunswick Classic, Brunswick CenterMaster;

3)Documentum, DOCS Fusion, Excalibur RetrievalWare, Staffware

Укажитесоответствиемеждупрограммамиииихвидамиуправлениятурфирмами

1)TravelOffice, VoyageOffice, ИмпульсТурагент, ИмпульсТуроператор

2)AbiSoftБоулинг, Amf, Brunswick Classic, Brunswick CenterMaster;

3)Documentum, DOCSFusion, ExcaliburRetrievalWare, Staffware

Укажите соответствие между программами и их видами управления рестораном/баром

1)RestaurantCenturia, USCR-Keeper, 1С: Трактирь, AbiSoftБар-Ресторан

2)AbiSoftБоулинг, Amf, Brunswick Classic, Brunswick CenterMaster;

3)Documentum, DOCSFusion, ExcaliburRetrievalWare, Staffware

Укажите соответствие между программами и их видами управления документами

1)Documentum, DOCSFusion, ExcaliburRetrievalWare, Staffware

2)AbiSoftБоулинг, Amf, BrunswickClassic, BrunswickCenterMaster;

3) RestaurantCenturia, USCR-Keeper, 1C: Трактиръ, AbiSoftБар-Ресторан

Укажите соответствие между программами и их видами управления развлечениями

- 1) AbiSoftБоулинг, Amf, Brunswick Classic, Brunswick CenterMaster
- 2) UCSShelter, 1C: Гостиница, Дип Пансион, Ининг Гостиница;
- 3) Documentum, DOCSFusion, ExcaliburRetrievalWare, Staffware

Необходимость экономии социального времени ориентирует наше внимание, в первую очередь

- 1) на закон;
- 2) на технологии

Какие требования предъявляют к персоналу гостиницы:

- 1) пройти профессиональную подготовку;
- 2) знание компьютера и специализированных программ;
- 3) медицинские требования;
- 4) не заниматься посторонними делами на рабочем месте;
- 5) поведение и внешний вид;
- 6) униформа.

Какая служба включает в себя штат секретарей-референтов, гидов-переводчиков:

- 1) административная служба;
- 2) коммерческая служба;
- 3) служба дополнительных услуг;
- 4) служба приема и обслуживания.

Ваучер — это:

- 1) платежный документ;
- 2) каталог для хранения счетов клиентов в цифровом порядке;
- 3) прибор для фиксации дальних телефонных разговоров.

6. Какие из перечисленных дополнительных услуг относятся к бытовым:

- 1) услуга «будильник»;
- 2) такси;
- 3) визовая поддержка;
- 4) трансфер;
- 5) обмен валюты.

Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:

- 1) безопасность;
- 2) консьерж;
- 3) туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);
- 4) обмен валюты;
- 5) уборка номера.

### Тема 3. Характеристики зарубежных и отечественных компьютерных систем (программных продуктов) бронирования и резервирования. (ПК-2 ИПК 21.1-2.2.)

Куда закладывается прибыль за поселение гостя в гостиницу, если бронирование произведено через туроператора:

- 1) закладывается в ваучер и получает определенный %;
- 2) туроператор кладет в кошелек разницу между заявленной ценой номера и реальной ценой номера;
- 3) закладывается в ваучер, но не получает % комиссионных.

Укажите срок подтверждения предоплаты:

- 1) 3 дня;
- 2) от несколько недель до одного дня;
- 3) от месяца до одного дня;
- 4) неделя.

Какие показатели определяет бронирование:

- 1) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
- 2) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;

3) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.

Документ, подтверждающий оплату срока проживания и некоторых дополнительных услуг, потребляемых в гостинице:

- 1) акция;
- 2) кредитная карта;
- 3) облигация;
- 4) ваучер;
- 5) депозит.

Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице:

- 1) заявка;
- 2) электронное письмо;
- 3) письмо с номером подтверждения заявки;
- 4) дорожный чек;
- 5) ваучер.

Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

- 1) прием и размещение;
- 2) бронирование;
- 3) регистрация по прибытии;
- 4) оплата номера и дополнительных услуг;
- 5) выписка гостя.

Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:

- 1) служба приема, обслуживания и выписки гостя;
- 2) служба бронирования;
- 3) служба приема и размещения;
- 4) поэтажная и хозяйственная служба.

В каком случае в графе «Примечания» указывают предыдущую регистрацию:

- 1) если гражданин переселяется из номера в номер,
- 2) если гражданин проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;
- 4) при поселении иностранного гражданина;
- 5) при продлении проживания иностранного гражданина.

#### Тема 5 Интернет в туризме и гостиничном деле (ПК-2 ИПК 21.1-2.2.)

К глобальным системам бронирования относятся:

Fidelio

- 1) Amadeus
- 2) Londging Touch
- 3) Galileo
- 4) Sabre
- 5) Worldspan

К компьютерным системам управления отелом относятся:

- 1) Fidelio
- 2) Amadeus
- 3) Эдельвейс
- 4) Galileo
- 5) Sabre
- 6) Epitome

Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:

- 1) классификация ВТО
- 2) национальная система классификации
- 3) внутригосударственная классификация



4) буквенная классификация

5) система классификации Michelin

Специальное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице:

- 1) заявка;
- 2) электронное письмо;
- 3) письмо с номером подтверждения заявки;
- 4) дорожный чек;
- 5) ваучер.

Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

- 1) прием и размещение;
- 2) бронирование;
- 3) регистрация по прибытии;
- 4) оплата номера и дополнительных услуг;
- 5) выписка гостя.

Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:

- 1) служба приема, обслуживания и выписки гостя;
- 2) служба бронирования;
- 3) служба приема и размещения;
- 4) поэтажная и хозяйственная служба.

В каком случае в графе «Примечания» указывают предыдущую регистрацию:

- 1) если гражданин переселяется из номера в номер,
- 2) если гражданин проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;
- 4) при поселении иностранного гражданина;
- 5) при продлении проживания иностранного гражданина.

По каким документам возможно поселение в гостиницу:

- 1) российский паспорт, где нет прописки;
- 2) удостоверение личности офицера;
- 3) регистрационный талон;
- 4) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет).

Из каких частей состоит система электронных замков:

- 1) перфорированных карточек;
- 2) электронного замка;
- 3) механического замка;
- 4) ключей-карт;
- 5) программного обеспечения.

Главное достоинство электронного замка:

- 1) высокая степень безопасности;
- 2) содержит уникальный код;
- 3) содержит информацию о том, кто и когда открывал данный замок;
- 4) отличается от сейфовых замков.