



**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Ученым советом**  
**Высшей школы туризма**  
**и гостеприимства**  
**Протокол № 6 от 30.10.2023 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.7 СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ ПРОГРАММНЫЕ КОМПЛЕКСЫ И**  
**СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОТЕЛЕМ**

**основной образовательной программы высшего образования – программы**  
**бакалавриата**

**по направлению подготовки: 43.03.03. Гостиничное дело**

**направленность (профиль): Гостиничный бизнес**

**Квалификация: бакалавр**

**Год начала подготовки: 2024**

**Разработчик:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства	К.э.н. Макарова Д.Д.

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
Профессор Высшей школы туризма и гостеприимства	Д-р филос. н., доцент Газгиреева Л.Х.



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Специализированные программные комплексы и системы управления отелем» является частью 1 блока программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело и относится к части программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на теоретических аспектах организации гостиничного бизнеса и технологиях обслуживания в индустрии гостеприимства.

Дисциплина изучается в тесной взаимосвязи с такими дисциплинами, Иностранный язык, Сервис-дизайн, Информационное обеспечение профессиональной деятельности, Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

**ПК-4. Способен организовывать и контролировать производственно-технологические процессы и их качество в сфере гостеприимства.**

ПК-4.1. Организует производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям;

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных со специализированными программными комплексами в гостиничном бизнесе, которые позволяют управлять отелем, систематизируя и оптимизируя работу.

Дисциплина включает шесть разделов, охватывая максимально работу гостиничного предприятия через автоматизированные системы. Первый раздел «Автоматизированные системы как инструмент управления отелем» посвящен общим тенденциям в развитии зарубежных и российских автоматизированных систем. В процессе изучения этого раздела изучаются особенности и тренды современных автоматизированных гостиничных систем и основные модули, на которые разделены на программное обеспечение системы.

Второй раздел «Модуль бронирование и регистрация гостей» позволяет изучать алгоритм бронирования номера от момента регистрации заявки до этапа заселения гостя, проживания или аннуляции заявки.

Третий раздел «Модуль Номерной фонд» - контроль движения номерного фонда, что позволяет оперативно предоставлять номера гостям.

Четвертый раздел «Модуль Ресторан» позволяет изучать работу бухгалтера-калькулятора для ведения отчетности на кухне и проведения инвентаризации.

Пятый раздел – «Модуль Отдел продаж и банкетные мероприятия» - управление групповыми запросами от корпоративных гостей и туристских групп, а также учет дохода и координация банкетных мероприятий.

Шестой раздел «Модуль «Отчетность»» дает возможность выгружать статистические данные по основным операционным показателям.

Общая трудоемкость освоения дисциплины очной формы составляет 4 зачетных единицы, 144 часа, в том числе лекционных занятий. Преподавание дисциплины ведется на 2 курсе в 4 семестре и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: занятия лекционного типа - 16 часов, в том числе проблемные лекции, лекции дискуссии; занятия семинарского типа – 36 часов, заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, деловая игра, разбор конкретной ситуации, Case-study. Самостоятельная работа обучающихся – 88 часов, консультации – 2 часа.

Общая трудоемкость освоения дисциплины заочной составляет 4 зачетных единицы, 144 часа, в том числе лекционных занятий. Преподавание дисциплины ведется на 3 курсе в 5 и 6 семестрах и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: занятия лекционного типа – 4 часа, в том числе проблемные лекции, лекции дискуссии; занятия семинарского типа – 6 часов, заслушивание и обсуждение докладов с



презентациями, деловая игра, разбор конкретной ситуации, Case-study, коллоквиум, самостоятельная работа обучающихся – 130 часов, консультации – 2 часа.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме практических заданий, защиты индивидуального (группового) проекта, промежуточная аттестация в форме зачета.

Основные положения дисциплины должны быть использованы при дальнейшем изучении дисциплин Управление проектами в туризме и гостеприимстве, Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия, Разработка гостиничного продукта, прохождении производственной и преддипломной практик, а также подготовке к ГИА.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
ПК-4.	Способен организовывать и контролировать производственно-технологические процессы и их качество в сфере гостеприимства.
ПК-4.1.	Организовывает производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина «Специализированные программные комплексы и системы управления отелем» является частью 1 блока программы бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело» и относится к обязательным дисциплинам части программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на теоретических аспектах организации гостиничного бизнеса и технологиях обслуживания в индустрии гостеприимства.

Дисциплина изучается в тесной взаимосвязи с такими дисциплинами, как Иностранный язык, Сервис-дизайн, Информационное обеспечение профессиональной деятельности, Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

Основные положения дисциплины должны быть использованы при дальнейшем изучении дисциплин Управление проектами в туризме и гостеприимстве, Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия, Разработка гостиничного продукта, прохождении производственной и преддипломной практик, а также подготовке к ГИА.

## 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4/144 зачетных единиц/ акад.часов. (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)




Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			2	
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	
	в том числе:	-	-	
1.1	Занятия лекционного типа	16	16	
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36	
	Семинары	-	-	
	Лабораторные работы	-	-	
	Практические занятия /Практическая подготовка	36	36	
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>88</b>	<b>88</b>	
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b> час	<b>144</b>	<b>144</b>	
	з.е.	<b>4</b>	<b>4</b>	

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			5	6
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
	в том числе:	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	2	2
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6	-	6
	Семинары	-	-	-
	Лабораторные работы	-	-	-
	Практические занятия /Практическая подготовка	-	-	-
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет)</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>130</b>	<b>34</b>	<b>96</b>
<b>4</b>	<b>Общая трудоемкость</b> час	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>108</b>
	з.е.	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 5 из 37

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Для очной формы обучения:**

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, академ. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Лекции, академ. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия	Форма проведения занятия	Семинары, академ. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академ. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, академ.	Форма проведения		
1. Автоматизированные системы как инструмент управления отелем	1.1. Российские и зарубежные автоматизированные системы управления. Модули и их взаимосвязь в работе гостиничных служб	2	Лекция-презентация	2	<u>Практическая подготовка</u> Доклад «Анализ системы управления»			-	-	-	-	11	Анализ моделей автоматизированных систем
2. Модуль «Бронирование и регистрация гостей»	2.1. Бронирование номеров	2	Лекция-презентация	4	<u>Практическая подготовка</u> Практическая работа по кейсу «Алгоритм бронирования номеров и регистрация в системе»			-	-	-	-	11	Выполнение домашнего задания. Разработка кейса



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия	Форма проведения занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад.	Форма проведения		
	2.2. Оформление заезда гостей и их выселение	2	Лекция-презентация	4	<u>Практическая подготовка</u> Практическая работа по кейсу «Алгоритм оформления заезда и выезда гостей»	-	-	-	-	-	-	11	Выполнение домашнего задания. Разработка кейса
Текущий контроль. Практические задания, контрольная точка №1													
3. Модуль «Номерной фонд»	3.1. Учет и уборка номерного фонда	2	Лекция-презентация	2	<u>Практическая подготовка</u> Практическая работа по кейсу «Контроль номерного фонда»	-	-	-	-	-	-	11	Выполнение домашнего задания. Разработка кейса
Текущий контроль. Практические задания, контрольная точка №2													



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											СРО, академических часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем												
		Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия	Форма проведения занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, академических часов	Форма проведения			
4. Модуль «Ресторан»	4.1. Бухгалтер-калькулятор и инвентаризация в ресторане	2	Лекция-презентация	4	<u>Практическая подготовка</u> Практическая работа по кейсу «Отчетность и инвентаризация»	-	-	-	-	-	-	11	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса	
	4.2. Официант и алгоритм принятия заказа	2	Лекция-презентация	4	<u>Практическая подготовка</u> Практическая работа по кейсу «Официант-гость»	-	-	-	-	-	-	11	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса	
Текущий контроль. Практическая работа, контрольная точка №3														
5. Модуль «Отдел продаж и банкетные мероприятия»	5.1. Тарифная сетка и отчетность	2	Лекция-презентация	2	<u>Практическая подготовка</u> Практическая работа по кейсу «Тарифная сетка»	-	-	-	-	-	-	11	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, академических часов	Форма проведения СРО
		Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия	Форма проведения занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, академических часов	Форма проведения		
5.2. Организация конференций и мероприятий	2	Лекция-презентация	2	<u>Практическая подготовка</u> Практическая работа по кейсу «Мероприятия»	-	-	-	-	-	-	11	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса	
6. Модуль «Отчетность»	6.1 Анализ и выгрузка отчетных данных	-	-	4	<u>Практическая подготовка</u> Практическая работа по кейсу «Отчетность»	-	-	-	-	-	11	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса	
Текущий контроль. Практическая работа, контрольная точка №4													
Промежуточная аттестация (зачет) - 2 часа													

**Для заочной формы обучения:**

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ	Виды учебных занятий и формы их проведения															
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										С	Р	Ф	О	Р	М





	работ, семинаров, СРО	Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия	Форма проведения занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
1. Автоматизированные системы как инструмент управления отелем	1.1. Российские и зарубежные автоматизированные системы управления. Модули и их взаимосвязь в работе гостиничных служб		Лекция-презентация	1	Доклад «Анализ системы управления»			-	-	-	-	16	Анализ моделей автоматизированных систем
2. Модуль «Бронирование и регистрация гостей»	2.1. Бронирование номеров		Лекция-презентация	1	Практическая работа по кейсу «Алгоритм бронирования номеров и регистрация в системе»			-	-	-	-	16	Выполнение домашнего задания. Разработка кейса
	2.2. Оформление заезда гостей и их выселение		Лекция-презентация	1	Практическая работа по кейсу «Алгоритм оформления заезда и выезда гостей»			-	-	-	-	16	Выполнение домашнего задания. Разработка кейса
Текущий контроль. Практическая работа, контрольная точка №1													



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем												
		Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия	Форма проведения занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения			
3. Модуль «Номерной фонд»	3.1. Учет и уборка номерного фонда		Лекция-презентация	1	Практическая работа по кейсу «Контроль номерного фонда»	-	-	-	-	-	-	16	Выполнение домашнего задания. Разработка кейса	
Текущий контроль. Практическая работа, контрольная точка №2														
4. Модуль «Ресторан»	4.1. Бухгалтер-калькулятор и инвентаризация в ресторане		Лекция-презентация	1	Практическая работа по кейсу «Отчетность и инвентаризация»	-	-	-	-	-	-	16	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса	
	4.2. Официант и алгоритм принятия заказа		Лекция-презентация	1	Практическая работа по кейсу «Официант-гость»	-	-	-	-	-	-	16	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса	
Текущий контроль. Разработка проекта, контрольная точка №3														



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия	Форма проведения занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
5. Модуль «Отдел продаж и банкетные мероприятия»	5.1. Тарифная сетка и отчетность		Лекция-презентация	1	Практическая работа по кейсу «Тарифная сетка»	-	-	-	-	-	-	16	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса
	5.2. Организация конференций и мероприятий		Лекция-презентация	1	Практическая работа по кейсу «Мероприятия»	-	-	-	-	-	-	18	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса
6. Модуль «Отчетность»	6.1 Анализ и выгрузка отчетных данных	-	-	2	Практическая работа по кейсу «Отчетность»	-	-	-	-	-	-	-	-
Текущий контроль. Практическая работа, контрольная точка №4													
Промежуточная аттестация (зачет) - 2 часа													

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b>
		<i>Лист 12 из 37</i>

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине «Специализированные программные комплексы и системы управления отелем» обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	Раздел 1. Автоматизированные системы как инструмент управления отелем 1.1. Российские и зарубежные автоматизированные системы управления. Модули и их взаимосвязь в работе гостиничных служб	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/25004. - ISBN 978-5-16-012496-4. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1179524">https://znanium.com/catalog/product/1179524</a> . – Режим доступа: по подписке.</p> <p>2. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Л. И. Черникова, В. В. Баева, Е. В. Бокарева [и др.] ; под ред. Л. И. Черниковой. — Москва : КноРус, 2023. — 192 с. — ISBN 978-5-406-11488-9. — URL: <a href="https://book.ru/book/949206">https://book.ru/book/949206</a> (дата обращения: 26.03.2024). — Текст : электронный.</p> <p>3. Гаврилов, Л. П. Информационные технологии в коммерции : учебное пособие / Л.П. Гаврилов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 369 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1085795. - ISBN 978-5-16-016187-7. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1085795">https://znanium.com/catalog/product/1085795</a> . – Режим доступа: по подписке.</p>
2	Раздел 2. Модуль «Бронирование и регистрация гостей» 2.1. Бронирование номеров 2.2. Оформление заезда гостей и их выселение	
3	Раздел 3. Модуль «Номерной фонд» 3.1. Учет и уборка номерного фонда	<p style="text-align: center;"><b>Дополнительная литература:</b></p> <p>1. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. - 560 с. - ISBN 978-5-9776-0060-6. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1141777">https://znanium.com/catalog/product/1141777</a> . – Режим доступа: по подписке.</p> <p>2. Варфоломеева, А. О. Информационные системы предприятия : учебное пособие / А.О. Варфоломеева, А.В. Коряковский, В.П. Романов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 330 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/document?id=399900">https://znanium.ru/catalog/document?id=399900</a> . – Режим доступа: по подписке.</p> <p>3. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.М.</p>
4	Раздел 4. Модуль «Ресторан» 4.1. Бухгалтер-калькулятор и инвентаризация в ресторане 4.2. Официант и алгоритм принятия заказа	
5	Раздел 5. Модуль «Отдел продаж и банкетные мероприятия» 5.1. Тарифная сетка и отчетность 5.2. Организация	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 13 из 37</i>

	конференций и мероприятий	Морозов, Н.Ф. Маврина, Д.Д. Макарова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 247 с. — (Библиотека словарей «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1869139">https://znanium.com/catalog/product/1869139</a> .– Режим доступа: по подписке.
6	Раздел 6. Модуль «Отчетность» 6.1 Анализ и выгрузка отчетных данных	1.

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-4	Способен организовывать и контролировать производственно-технологические процессы и их качество в сфере гостеприимства			
	ПК-4.1	Организовывает производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям	Знать основные технологические процессы гостиничного предприятия, используя автоматизированные программы в гостиничном бизнесе	Уметь работать с гостями (оказывать гостиничные услуги), используя автоматизированные системы управления	Владеть навыками по организации технологических процессов согласно нормативным требованиям, используя системы управления

### 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

#### Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Результат обучения по	Показатель	Критерий оценивания	Этап освоения
-----------------------	------------	---------------------	---------------

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 14 из 37</i>

дисциплине	оценивания		компетенции
Знание основных технологических процессов гостиничного предприятия, используя автоматизированные программы в гостиничном бизнесе. Умение работать с гостями, используя автоматизированные системы управления. Владение практическими навыками по организации технологических процессов согласно нормативным требованиям, используя системы управления	Деловая игра Case-study Разбор конкретных ситуаций	Студент показал знание основных технологических процессов гостиничного предприятия. Студент умеет работать с гостями, используя автоматизированные системы управления. Студент демонстрирует владение практическими навыками по организации технологических процессов согласно нормативным требованиям, используя системы управления	Способность к организации производственно-технологических процессов гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*решение задач*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении задач**

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li> <li>– были использованы дополнительные источники информации для решения задачи;</li> <li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li> <li>– подготовленные в ходе решения задачи документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li> <li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li> <li>– сделаны собственные выводы</li> </ul>
<b>Показатели оценки</b>	макс 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в задаче;
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - допущены ошибки при решении задачи; - не были сделаны собственные выводы

*Средство оценивания – индивидуального (группового) задания «Решение кейсов»*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов**

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
-------------------------------------	---------

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 15 из 37</i>

<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);</li> <li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li> <li>– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);</li> <li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li> <li>– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li> <li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li> <li>– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li> </ul>
<b>Показатели оценки</b>	макс 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"> <li>- не были выполнены все необходимые расчеты;</li> <li>- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе.</li> </ul>
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"> <li>- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li> <li>- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li> <li>- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li> </ul>

*Средство оценивания – тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

<b>Критерии оценки</b>	<b>оценка</b>
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> <i>Лист 16 из 37</i>

	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
	Раздел 1	Презентация докладов	Доклад должен содержать представление о применяемых зарубежных и российских АСУ. Выполняется в виде презентации. При подготовке доклада должны быть использованы методы анализа и синтеза, методы оценки результатов деятельности, современные технологии, актуальная информация.
	Раздел 2,3,4,5	Деловая игра Case-study, разбор конкретных ситуаций, Разработка алгоритма взаимодействия	Решение кейсов и разбор конкретных ситуаций могут проводиться индивидуально и в группах. Требуется учет условий эффективного проекта. Студенту нужно разработать кейс и предложить пути решения. Ответ должен быть обоснован. Студент должен продемонстрировать навыки самостоятельного принятия решения в конфликтной ситуации.
	Раздел 4	Тестирование	.Тестирование проводит в рамках модуля «Ресторан» для оценки знаний по учету и инвентаризации в ресторане. Тестирование проводится на занятии семинарского типа по 30 тестовых заданий и Время выполнения – 30 минут.
2	Раздел 6	Подготовка индивидуального эссе	Эссе должно раскрывать технологический процесс подготовки и реализации гостиничных услуг. Необходимо представить не более 10 страниц, 14 TNR, 1 интервал, используя таблицы и схемы, показывающие взаимодействие гостиничных служб и АСУ Эссе должно отображать проблематику темы.

### **Задания для проведения промежуточной аттестации**

### **ФОС ДЛЯ ДИАГНОСТИЧЕСКИХ РАБОТ**



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС <hr/> <i>Лист 17 из 37</i>

ПК-4. Способен организовывать и контролировать производственно-технологические процессы и их качество в сфере гостеприимства

ПК-4.1. Организует производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям;

Задания закрытого типа (тесты, 15)

<b>1</b>	Какие существуют виды уборки? <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Выездная, текущая
2	Влажная уборка и уборка после выезда гостя
3	Уборка для vip-гостей
4	Выездная, текущая, генеральная уборки и уборка для заезда vip-гостей
<b>2</b>	Время для обслуживания гостей на банкете-приеме с полным обслуживанием составляет: <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	не более 45-50 минут
2	не менее 30 минут
3	не менее 1,5 часов
4	отсутствуют временные интервалы по обслуживанию
<b>3</b>	Инженерно – техническая служба – это <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Служба, которая отвечает за поддержание в работе инженерных коммуникаций и оборудования.
2	Служба, которую возглавляет главный инженер, и работают электрики, сантехники и другие специалисты, задача, которых поддерживать в исправном состоянии инженерные коммуникации и все оборудование в гостинице.
3	Служба, где работают специалисты по обслуживанию инженерных коммуникаций в гостинице
4	Заклученный договор с обслуживающей компанией по обслуживанию инженерных коммуникаций в гостинице
<b>4</b>	Сотрудники службы приема и размещения при условии одного департамента <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Кассир-администратор, менеджер по бронированию
2	Администратор, телефонный оператор
3	Консьерж, администратор,
4	Швейцар, посыльный, консьерж, администратор, специалист по бронированию, телефонный оператор
<b>5</b>	На какую категорию (звездность) может претендовать средство размещения, не имеющее водоснабжение (круглосуточное горячее и холодное): <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	« 1 звезда»
2	«Без звёзд»
3	Ни на какую категорию
4	«на 2 звезды»
<b>6</b>	Что запрещается горничным во время уборки номеров? <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Заправлять кровать
2	Перемещать вещи гостя во время уборки



3	Перемещать вещи гостя во время уборки, Разговаривать по телефону, Открывать гостю дверь в номер
4	Открывать гостю дверь в номер
7	Где в меню должны располагаться фирменные блюда (блюда от шеф-повара) предприятия питания? <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	на обложке меню
2	в конце меню
3	в начале меню
8	Последовательность технологического процесса предоставления гостиничных услуг <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Звонок телефонному оператору гостиницы – бронирование- встреча гостя (arrival) – заезд (check in) – проживание (stay in) – выезд (check out) – отзывы
2	Звонок телефонному оператору гостиницы – бронирование – заезд (check in) – проживание (stay in) – выезд (check out) – отзывы
3	Бронирование – заезд - проживание- выезд- трансфер
4	Бронирование - заезд- выезд-трансфер
9	На какую категорию может претендовать средство размещения с следующей площадью номеров: одноместный - 8 м2, двухместный - 10 м2 ? <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	«ни на какую категорию»
2	«Без звёзд»
3	«1звезда»
4	«2 звезды»
10	Что за услуга «Turn down» <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Утренняя побудка гостя
2	Подготовка номера ко сну гостя с 18.00 до 22.00 (вечерний сервис)
3	Положить шоколадку на подушку
4	Принести заказ еды в номер
11	Главная цель предприятий общественного питания с экономического аспекта : <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	накормить посетителей
2	посетить мероприятие и пообщаться с друзьями
3	снижение роли и места домашнего питания в жизни общества
4	получение максимальной прибыли с предоставлением качественной продукции
12	Какие документы согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг» необходимы для заселения: <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Паспорт гражданина РФ, паспорт СССР, свидетельство о рождении, заграничный паспорт, разрешения на временное проживание лица без гражданства; вида на жительство лица без гражданства.
2	Паспорт гражданина РФ, паспорт СССР, свидетельство о рождении, заграничный паспорт, паспорт моряка, водительское удостоверение
3	Паспорт гражданина РФ, паспорт СССР, свидетельство о рождении, миграционная карта, заграничный паспорт
4	Паспорт гражданина РФ, паспорт СССР, свидетельство о рождении, заграничный паспорт, разрешения на временное проживание лица без гражданства; вида на жительство лица без гражданства, разрешается заселение без паспорта

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 19 из 37</i>

<b>13</b>	Какой % должно быть номеров «высшей категории» для гостиниц 4-5 звезд <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Не менее 3%
2	Не менее 4%
3	Не менее 5%
4	Не менее 6%
<b>14</b>	Какое время отводится на уборку выездного/жилого номеров? <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	15 минут/15 минут
2	40-45 минут/20 минут
3	60 минут/30 минут
4	Нет ограничений по времени
<b>15</b>	Оборудование для прачечной/химчистки <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Стиральные машинки и машины химчистки
2	Гладильный каток
3	Сушильная машина
4	Все перечисленные варианты
<b>16</b>	На каких условиях выдается электронный ключ гостю от номера? <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	При условии предъявлении паспорта
2	При условии оплаты на определенный период
3	При условии подписи на анкете (карточке) гостя
4	При условии бронирования
<b>17</b>	Какие порталы о гостиничном бизнесе функционируют <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Hotelierpro
2	Frontdesk
3	Welcome Times
4	Все выше перечисленные
<b>18</b>	ПКО – это <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Программа лояльности гостей
2	Программа управления отелями
3	<b>Программа управления ресторанами</b>
4	Нет правильного ответа

Номер задания	Содержание задания (Задания открытого типа, 19)
1.	Техническая инновация в российских отелях – это промобот Promobot V.4 Михалыч – единственный в России робот, в котором реализована система «check-in» с распознаванием паспортных данных. Распознает лица и речь гостей парк-отеля «Доброград», за счет чего уже при второй встрече он поприветствует гостей по имени. Аргументируйте действие по внедрению инноватики для повышения экономической эффективности.
2.	Вново - это ....
3.	Какой документ гость получается от гостиницы из системы, что у него забронирован

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> <i>Лист 20 из 37</i>

	номер и какая информация там указана?
4.	Как называется действие, когда на ресепшене администратор продает на стойке номер категорией дорожке и повышает категорию бесплатно?
5.	Какие условные обозначения используют в системе, обозначающие статус номера?
6.	Что такое cancellation of policy и где гость с этим можно познакомиться?
7.	Какие отчеты распечатываются из системы для оценки номерного фонда?
8.	Перечислите российские и зарубежные автоматизированные системы бронирования.
9.	Чем отличается АСУ от онлайн-системы бронирования?
10.	Что такое Chanel Manager?
11.	Какие отчеты помогут оценить загрузку и систему revenue гостиничного предприятия?
12.	Переведите на русский язык: best offer, revenue, шахматка, ADR и Revpar
13.	Расскажите алгоритм и изобразите его схематично: Бронирование номеров и получение confirmation list
14.	Расскажите алгоритм и изобразите его схематично: Заезд гостя с подтверждением
15.	Расскажите алгоритм и изобразите его схематично: Заезд гостя без подтверждения
16.	Расскажите алгоритм и изобразите его схематично: Уборка и контроль номерного фонда, как происходит взаимодействие со службой приема и размещения
17.	Расскажите алгоритм и изобразите его схематично: Официант-гость
18.	Назовите вспомогательные гостиничные службы гостиничного предприятия, которые используют автоматизированные системы управления
19.	По каким критериям можно провести сегментирование гостей, используя базу гостей?

**Оценочные средства текущего контроля  
для очной и заочной формы обучения**

**Индивидуальное задание (КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1)**

**Модуль «Бронирование и регистрация гостей»**

1. Подготовить обобщенный алгоритм по технологическому процессу «бронирование номеров» и «заселение и выселение горстей» (рис.1).

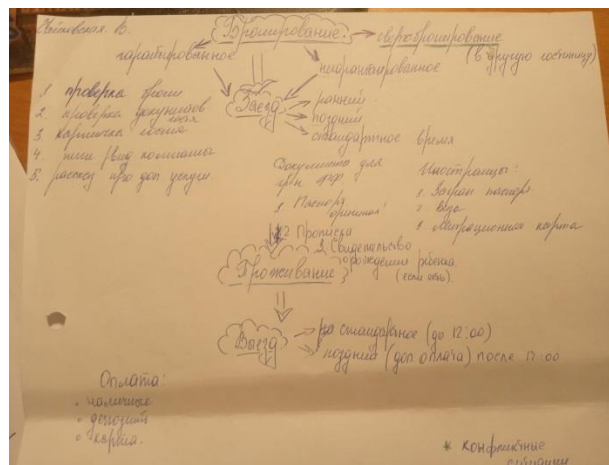


Рис.1 - Пример обобщенного алгоритма технологического цикла обслуживания

2. Показать схематично пошаговые действия со стороны сотрудника по бронированию номеров и заселению гостей, используя АСУ.

Шаг 1. Нажать модель Бронирование.

Шаг 2. Создать новую заявку на бронирование и т.д.

3. Придумать и обозначить конфликтную ситуацию на этапе бронирования номер/заселения или выселения гостя.

### Контрольная точка 2. Модуль «Номерной фонд»

1. Подготовить обобщенный алгоритм работы номерного фонда, отслеживая движение номерного фонда с помощью АСУ.

2. Какие отчеты и документы формируются и необходимы для работы номерного фонда. Сделать пошаговую инструкцию для того, чтобы сформировать задание для горничной на уборку номерного фонда. Подготовить работу для супервайзера для проверки номерного фонда.

3. Схематично показать взаимодействие номерного фонда и службы приема и размещения.

### Контрольная точка 3. Модуль «Ресторан»

1. Схематично показать цикл обслуживания «Официант – гость», показывая возможные конфликтные ситуации.


2. Рассмотреть алгоритм работы кухни и ресторана в кооперации и обозначить документооборот «кухня-ресторан» и «официант- гость».

3. Рассмотреть в ресторане этап инвентаризации и учета продуктов, формирования технологических карт и калькуляционных карт (программа ПКО).

4. Тренировочный тест по инвентаризации и учету в ресторане.

### Контрольная точка 4. «Модуль Отдел продаж и банкетные мероприятия»

1. Расчет мероприятия по заданным условиям в техническом задании от заказчика.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> <i>Лист 22 из 37</i>

2. Подготовка отчета по загрузке номерного фонда в течение года, по заданным условиям

### **Оценочные средства для промежуточной аттестации Эссе по технологии работы гостиничных служб**

Объем – 7-10 страниц. Шрифт Times New Roman, 14.

В работе необходимо:

1. использовать табличные формы и схемы, показывающие взаимодействие гостиничных служб;
2. обозначить модуль/модули автоматизированной системы, используемые сотрудниками в технологическом цикле обслуживания и по выбранной теме.
3. придумать конфликтную ситуацию по выбранной теме и предложить пути решения. Показать возможности автоматизированных систем, чтобы их ресурсы были использованы для решения конфликтных ситуаций.

#### **Примерный перечень тем для эссе**

- Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
- Технология бронирование номеров и мест в гостинице, используя онлайн-каналы.
- Технология и организация работы с постоянными гостями отеля.
- Технология и организация работы службы консьержей, дворецких (батлеров).
- Технология и организация работы по предоставлению питания гостям отеля.
- Технология и организация работы службы кейтеринга гостиничного предприятия.
- Технология и организация работы отдела по организации банкетов и конференций.
- Технология и организация работы отдела по управлению человеческими ресурсами отеля.
- Технология и организация работы отдела маркетинга и продаж гостиниц
- Технология и организация работы инженерно – технической службы
- Технология и организация работы номерного фонда.
  - Технология и организация работы с жалобами от гостей
  - Технология и организация работы по контролю качества сервиса в гостиничных предприятиях.
  - Технология и организация работы с агрессивными клиентами и методы урегулирования конфликтов.
  - Технология и организация работы по организации персонализированного обслуживания в отеле

#### **7.4. Содержание занятий семинарского типа**

Цель занятий семинарского типа по дисциплине «Специализированные программные комплексы и системы управления отелем» - закрепить полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания, а также развить навыки в пределах компетенций, на формирование которых направлена дисциплина в соответствии с рабочей программой.

Задачи занятий семинарского типа по дисциплине «Специализированные

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> <i>Лист 23 из 37</i>

программные комплексы и системы управления отелем»:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка практических навыков по работе с автоматизированными системами.
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу; формирование и закрепление навыков по принятию решения.
- отработка навыков планирования, анализа и оценки результатов деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей, а также использования полученных данных при разработке управленческих решений;
- закрепление навыков проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов.

Занятия семинарского типа включают в себя: деловую игру, разбор конкретной ситуации, Case-study, получение практических навыков по работе с автоматизированной системой Libra, выездные занятия на специализированных выставках, групповые и индивидуальные консультации.

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в гостиничном бизнесе.

### **Занятие семинарского типа 1**

*Вид занятия семинарского типа:* Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

*Тема занятия:* Российские и зарубежные автоматизированные системы управления. Модули и их взаимосвязь в работе гостиничных служб

*План занятия:*

1. Обсудить подготовленный презентационный маршрут по российским и зарубежным автоматизированным системам и модули систем.
2. Выполнение контрольных заданий.

*Практические навыки:*

- Способность систематизации материала, выделяя преимущества и недостатки автоматизированных систем.

*Контрольные задания:*

Подготовить алгоритм использования автоматизированных систем для гостиничного предприятия, показывая взаимодействие между гостиничными службами.


### **Занятие семинарского типа 2-3**

*Вид занятия семинарского типа:* Практическое занятие, используя АСУ в университете.

*Тема занятия:* Модуль «Бронирование и регистрация гостей»

*План занятия:*

1. Изучить алгоритм работы принятия заявок и их обработка. Создание подтверждения и аннуляция бронирования.
2. Изучить алгоритм заселения и выселения гостей. Документы для заселения.
3. Выполнение контрольных заданий.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 24 из 37</i>

Практические навыки:

- Изучить алгоритмы работы на этапах «бронирование номеров» и «заселение-выселение гостей».
- Изучить основные документы для работы службы приема и размещения, используя АСУ.

*Контрольные задания: Деловая игра №1*

**Тема: «Технологический цикл обслуживания гостей»**

I этап (ситуативная модель 1): «Гарантированное бронирование (Guaranteed reservation)» в общей схеме освоения материала по типологии бронирования гостиничных номеров.

**Цель:** Освоение теоретического материала по типологии бронирования – гарантированного, негарантированного, сверхбронирования, условиях аннулирования бронирования и документообеспечении процесса бронирования в зависимости от типа бронирования и аннулирования зарезервированного номера.

*Ситуация:* На ежегодную международную конференцию кардиологов, проходящую в Москве, должен был приехать известный кардиолог из Франции. Как и полагается, номер для него был забронирован заранее Международной ассоциацией кардиологов на фиксированный период времени в гостинице «N» с обязательствами оплатить номер, даже в случае неявки клиента. Гостиница, в свою очередь, предоставила подтверждение о гарантированном получении заказанного номера в необходимое время. Но приезд гостя внезапно был отменен по причине болезни ученого.

**Решаемые вопросы:**

1. Какой из типов бронирования применила гостиница?
2. В каких случаях взимается оплата за неиспользованный номер?
3. В каких случаях гостиница взимает штрафные санкции в случае отказа от поселения в гостиницу?
4. Какие действия в данном случае предусматривают Правила предоставления гостиничных услуг в РФ?
5. В течение какого периода гостиница рассматривает случаи неявки клиента?
6. Какие документы отправляются заказчику номера с выяснением обстоятельств неявки клиента?
7. Составьте письмо, которое будет сопровождать счет?
8. Может ли быть иное решение вопроса неявки гостя со стороны отеля, если обстоятельства носят характер форс-мажорных (см. конкретную ситуацию)?

I этап (ситуативная модель 2): «Сверхбронирование (Overbooking)»

**Цель:** Освоение теоретического материала по типологии бронирования – гарантированного, негарантированного, сверхбронирования, условиях аннулирования бронирования и документообеспечении процесса бронирования в зависимости от типа и аннулирования зарезервированного номера.

*Ситуация:* Господин N забронировал номер на период отпуска в гостинице знаменитого зарубежного курортного города заранее, но по приезду в отель выяснилось, что забронированный им номер занят. Настроение отпуска было утрачено еще и тем, что администрация гостиницы, извинившись перед господином N, предоставила ему



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 25 из 37</i>

равнозначный номер в соседней гостинице, но вид из окон, выходящих на автостраду, был совсем не привлекательным

**Решаемые вопросы:**

1. Когда применяются технологии сверхбронирования и с какой целью?
2. Какие выходы может предложить гостиница в случае двойного бронирования?
3. Что должна предоставить клиенту гостиница, если клиент сталкивается со сверхбронированием?
4. Допускается ли двойное бронирование с теми клиентами, которые уже были в такой ситуации с этим отелем?
5. Что необходимо было предпринять администрации гостиницы в случае с господином N?
6. Какие решения гостиницы были неверными в случае с господином N?
7. На что может претендовать господин N, если покажет недовольство предоставленным ему номером?

II этап (ситуативная модель): «Заселение в номер гостиницы»

**Цель:** Закрепить теоретический материал тематического цикла технологии обслуживания в гостиницах на примере процедуры заселения гостя.

*Ситуация:* На олимпиаду по шахматам запланирован приезд иностранных групп спортсменов из нескольких зарубежных стран: США, Мексики, Саудовской Аравии, Японии, Китая, Израиля. Перед заселением спортсменов администрация высококлассной гостиницы провела соответствующий инструктаж со службой приема и размещения с целью предупредить ошибки работы с разнонациональными группами и информировать об этнических предпочтениях тех или иных гостей.

**Решаемые вопросы:**

1. Какие номера могут быть предоставлены каждому спортсмену с учетом его национальных предпочтений и почему?
2. Обязателен ли учет такого рода предпочтений гостей?
3. Сказываются ли его предпочтения на стоимости номера?
4. Каковы должны быть условия размещения гостей с ограниченными возможностями (инвалидов)?

III этап (ситуативная модель): «Процедура выписки гостя. Порядок расчета за проживание».

**Цель:** Закрепить теоретический материал тематического цикла технологии обслуживания в гостиницах на примере процедуры выписки гостя и порядка расчета за проживание.

*Ситуативные задачи:*

При рассмотрении темы «Выезд гостя и условия расчета за проживание в гостинице» необходимо решение постановочных задач, которые иллюстрировали бы некоторые условия расчета за проживание гостя с учетом единого расчетного часа – 12 часов дня.

1. Одноместный номер стоимостью 5780 руб., где заезд был 10.08. в 18.00, а выезд состоялся 14.08 в 07.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 26 из 37</i>

2. Одноместный номер стоимостью 5780 руб., где заезд был 10.08. в 21.00, а выезд состоялся 14.08 в 15.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?

3. Одноместный номер стоимостью 5780 руб., где заезд был 10.08. в 17.00, а выезд состоялся 14.08 в 22.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?

4. Одноместный номер стоимостью 5780 руб., где заезд был 10.08. в 00.05, а выезд состоялся 10.08 в 10.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?

5. Апартаменты стоимостью 14 789 руб., где заезд был 21.08. в 05.00, а выезд состоялся 24.08 в 22.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?

6. Апартаменты стоимостью 10 780 руб., где заезд был 21.08. в 07.00, а выезд состоялся 21.08 в 16.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?

#### **Решаемые вопросы:**

1. Каковы условия почасовой оплаты за использованный гостиничный номер?
2. Каким образом взимается плата, если клиент отказался от номера в течение часа с момента поселения в гостинице?
3. Какими могут быть условия дневного использования номеров (day use)?
4. Какой будет стоимость двухместного номера, если его занимает один человек по индивидуальной просьбе?
5. Следует ли заранее обсуждать с гостем время его выезда из гостиницы?

#### **Занятие семинарского типа 4**

*Вид занятия семинарского типа:* Практическая подготовка, выездное

*Тема занятия:* Организация работы службы приема и размещения.

*Количество часов – 2 часа.*

*Задачи:* изучить системный подход к организации работы службы приема и размещения.

*Место проведения практической подготовки:* Холидей Инн Суцесвский (ООО «Сафмар Плаза»)

#### **Занятие семинарского типа 5**

*Вид занятия семинарского типа:* Практическая подготовка, выездное

*Тема занятия:* Организация работы службы бронирования.

*Количество часов – 2 часа*

*Задачи:* изучить алгоритм работы с заявками на номера от гостей.

*Место проведения практической подготовки:* Хилтон Ленинградская (ООО «Сафмар Плаза»)

#### **Занятие семинарского типа 6**

*Вид занятия семинарского типа:* Практическое занятие, используя АСУ в университете.

*Тема занятия:* Модуль «Номерной фонд»

*План занятия:*

1. Изучить взаимосвязь двух служб: номерной фонд и службы приема и размещения. Показать схематично алгоритм движения номерного фонда «от выезда гостя

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> Лист 27 из 37

до статуса «чистый» + показать пошаговые действия, используя систему АСУ.

2. Выполнение контрольных заданий.

Практические навыки:

- Изучение документов и необходимой отчётности, которая используется в номерной фонде.

*Контрольные задания:* Подготовить аналогичные кейсы по условиям от студентов. Например, номерной фонд - 171 номер. Загрузка 45%. Норма у горничных – 15 номеров. Сколько нужно подготовить заданий для горничных и сколько нужно супервайзеров (если норма для проверки номеров – около 80 номеров).

### **Занятие семинарского типа 7-8**

*Вид занятия семинарского типа:* Практическое занятие, используя АСУ в университете.

*Тема занятия:* Модуль «Ресторан»

*План занятия:*

1. Изучить алгоритм принятия заказа официантом и внесение его в программу.
2. Инвентаризация и учет продуктов, документооборот для отчетности в ресторане.
3. Выполнение контрольных заданий.

Практические навыки:

- Получение практических навыков для формирования отчетности в ресторане, анализ документации по продажам.

*Контрольные задания:*

1. Выбрать блюдо и составить технологическую карту.

### **Занятие семинарского типа 9**

*Вид занятия семинарского типа:* Практическая подготовка, вебинар

*Тема занятия:* Автоматизированные системы в ресторане

*Количество часов – 2 часа*

*Задачи:* познакомиться с программой для управления предприятиями питания.

*Место проведения практической подготовки:* вебинар от компании Шко (разработчик программы для ресторанов)

### **Занятие семинарского типа 10**

*Вид занятия семинарского типа:* Практическая подготовка, вебинар

*Тема занятия:* Документооборот и инвентаризация в ресторане

*Количество часов – 2 часа*

*Задачи:* изучить алгоритм формирования отчетности для инвентаризации в ресторане.

*Место проведения практической подготовки:* вебинар от компании Шко (разработчик программы для ресторанов)

### **Занятие семинарского типа 11-12.**

*Вид занятия семинарского типа:* Практическое занятие, используя АСУ в университете.

*Тема занятия:* Модуль «Отдел продаж и банкетные мероприятия»

*План занятия семинарского типа:*

4. Используя модули АСУ, показать взаимодействие службы отдела продаж с другими гостиничными службами.
5. Осуществить расчет мероприятия по техническому заданию от заказчика. Внести информацию по мероприятию в систему.

6. Сделать сводную таблицу по прогнозу по мероприятиям для гостиницы (по данным от студента) и написать вывод.

7. Выполнение контрольных заданий.

Практические навыки:

- Способность формирования отчетности по отделу продаж.

*Контрольные задания:* Написать выводы, проанализировав основные показатели дохода на рисунках 1-3

### Сравнительный анализ продаж. Новогодние праздники. Краснодарский Край Загрузка

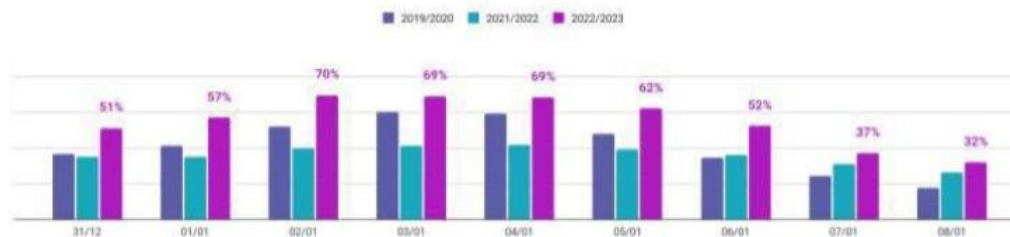


Рис.1 – Сравнительный анализ загрузки средств размещения (%)

### Сравнительный анализ продаж. Новогодние праздники. Краснодарский Край ADR



Рис.2 – Сравнительный анализ среднего тарифа (ADR)

### Сравнительный анализ продаж. Новогодние праздники. Краснодарский Край RevPAR



Рис.3 – Сравнительный анализ дохода на каждый номер (RevPar)

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 30 из 37</i>

### **Занятие семинарского типа 13-14.**

*Вид занятия семинарского типа:* Практическое занятие, используя АСУ в университете.

*Тема занятия:* Анализ и выгрузка отчетных данных из системы

*План занятия семинарского типа:* Подготовка следующих отчетов по службам:

- Отчет работы службы приема и размещения
- Отчет уборки номерного фонда
- Отчет по количеству завтраков в ресторане
- Отчет по загрузке номерного фонда.

Практические навыки:

- Способность формирования отчетных документов, которые позволяют оценить эффективность работы отдельных служб.

### **Задания для промежуточной аттестации**

ПК-4.1. Организует производственно-технологические процессы гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям


### **ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА (18 заданий)**

(в вопросе 4 варианта ответа)

	Какие существуют виды уборки? <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
	Выездная, текущая
	Влажная уборка и уборка после выезда гостя
	Уборка для vip-гостей
	Выездная, текущая, генеральная уборки и уборка для заезда vip-гостей

	Время для обслуживания гостей на банкете-приеме с полным обслуживанием составляет: <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
	не более 45-50 минут
	не менее 30 минут
	не менее 1,5 часов
	отсутствуют временные интервалы по обслуживанию

	Инженерно – техническая служба – это <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
	Служба, которая отвечает за поддержание в работе инженерных коммуникаций и оборудования.
	Служба, которую возглавляет главный инженер, и работают электрики, сантехники и другие специалисты, задача, которых поддерживать в исправном состоянии инженерные коммуникации и все оборудование в гостинице.
	Служба, где работают специалисты по обслуживанию инженерных коммуникаций в гостинице

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 31 из 37</i>

Заключенный договор с обслуживающей компанией по обслуживанию инженерных коммуникаций в гостинице
---


Сотрудники службы приема и размещения при условии одного департамента <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
Кассир-администратор, менеджер по бронированию
Администратор, телефонный оператор
Консьерж, администратор,
Швейцар, посыльный, консьерж, администратор, специалист по бронированию, телефонный оператор

На какую категорию (звездность) может претендовать средство размещения, не имеющее водоснабжение (круглосуточное горячее и холодное): <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
«1 звезда»
«Без звезд»
Ни на какую категорию
«на 2 звезды»

Что запрещается горничным во время уборки номеров? <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
Заправлять кровать
Перемещать вещи гостя во время уборки
Перемещать вещи гостя во время уборки, Разговаривать по телефону, Открывать гостю дверь в номер
Открывать гостю дверь в номер

Где в меню должны располагаться фирменные блюда (блюда от шеф-повара) предприятия питания? <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
на обложке меню
в конце меню
в начале меню
официант устно их озвучивает

Последовательность технологического процесса предоставления гостиничных услуг <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
Звонок телефонному оператору гостиницы – бронирование- встреча гостя (arrival) – заезд (check in) – проживание (stay in) – выезд (check out) – отзывы
Звонок телефонному оператору гостиницы – бронирование – заезд (check in) – проживание (stay in) – выезд (check out) – отзывы

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 32 из 37</i>

	Бронирование – заезд - проживание- выезд- трансфер
	Бронирование - заезд- выезд-трансфер

	На какую категорию может претендовать средство размещения с следующей площадью номеров: одноместный - 8 м <sup>2</sup> , двухместный - 10 м <sup>2</sup> ? <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
	«ни на какую категорию»
	«Без звёзд»
	«1 звезда»
	«2 звезды»

<b>0</b>	Что за услуга «Turn down» <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
	Утренняя побудка гостя
	Подготовка номера ко сну гостя с 18.00 до 22.00 (вечерний сервис)
	Положить шоколадку на подушку
	Принести заказ еды в номер

<b>1</b>	Главная цель предприятий общественного питания с экономического аспекта : <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
	накормить посетителей
	посетить мероприятие и пообщаться с друзьями
	снижение роли и места домашнего питания в жизни общества
	получение максимальной прибыли с предоставлением качественной продукции

<b>2</b>	Какие документы согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг» необходимы для заселения: <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
	Паспорт гражданина РФ, паспорт СССР, свидетельство о рождении, заграничный паспорт, разрешения на временное проживание лица без гражданства; вида на жительство лица без гражданства.
	Паспорт гражданина РФ, паспорт СССР, свидетельство о рождении, заграничный паспорт, паспорт моряка, водительское удостоверение
	Паспорт гражданина РФ, паспорт СССР, свидетельство о рождении, миграционная карта, заграничный паспорт
	Паспорт гражданина РФ, паспорт СССР, свидетельство о рождении, заграничный паспорт, разрешения на временное проживание лица без гражданства; вида на жительство лица без гражданства, разрешается заселение без паспорта

<b>3</b>	Какой % должно быть номеров «высшей категории» для гостиниц 4-5 звезд <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
	Не менее 3%



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС <hr/> <i>Лист 33 из 37</i>

	Не менее 4%
	Не менее 5%
	Не менее 6%

<b>4</b>	Какое время отводится на уборку выездного/жилого номеров? <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
	15 минут/15 минут
	40-45 минут/20 минут
	60 минут/30 минут
	Нет ограничений по времени

<b>5</b>	Оборудование для прачечной/химчистки <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
	Стиральные машинки и машины химчистки
	Гладильный каток
	Сушильная машина
	Все перечисленные варианты

<b>6</b>	На каких условиях выдается электронный ключ гостю от номера? <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
	При условии предъявлении паспорта
	При условии оплаты на определенный период
	При условии подписи на анкете (карточке) гостя
	При условии бронирования

<b>7</b>	Какие порталы о гостиничном бизнесе функционируют <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
	Hotelierpro
	Frontdesk
	Welcome Times
	Все выше перечисленные

<b>8</b>	ПКo – это <b>Кол-во правильных ответов - 1</b>
	Программа лояльности гостей
	Программа управления отелями
	<b>Программа управления ресторанами</b>
	Нет правильного ответа

## КЛЮЧИ

<b>1</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>1</b>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> <i>Лист 34 из 37</i>

3	2
4	4
5	3
6	3
7	3
8	1
9	1
10	2
11	4
12	1
13	3
14	2
15	4
16	2
17	4
18	3

### ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА (32 задания)

19. Техническая инновация в российских отелях – это промобот Promobot V.4 Михалыч – единственный в России робот, в котором реализована система «check-in» с распознаванием паспортных данных. Распознает лица и речь гостей парк-отеля «Доброград», за счет чего уже при второй встрече он поприветствует гостей по имени. Аргументируйте действие по внедрению инноватики для повышения экономической эффективности.

#### Ответ

Отель хочет удивить своих гостей, чтобы бесплатно рассказывали об инновационной услуге; Бесплатно предоставили в отель на время тестирования разработки. Инновация упрощает работу, чтобы сократить затраты на ФОТ и повысить конкурентоспособность к другим объектам размещения

20. Вnovo - это ....

#### Ответ

Облачный ресурс управления отелем, где вся информация разделена на модули Номерной фонд, бронирование, тарифы и заселение.

21. Какой документ гость получается от гостиницы из системы, что у него забронирован номер и какая информация там указана?

#### Ответ

Подтверждение о бронировании - Confirmation list. Дата заезда, ФИО, категория номера, способ оплаты, комментарии к бронированию, контактная информация

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> <i>Лист 35 из 37</i>

22. Как называется действие, когда на ресепшене администратор продает на стойке номер категорией дороже и повышает категорию бесплатно?

**Ответ**

Upsale - продать номер повышенной категории, upgrade - предоставляется номер бесплатно категорией выше, чем гость забронировал, т.к. присутствуют недочеты со стороны отеля

23. Какие условные обозначения используют в системе, обозначающие статус номера?

**Ответ**

Vac - свободный

Cl - clean - чистый

Occ- occupancy - занятый

DI - dirty - грязный

OOO - out of order - недоступный номер для заселения по мелким техническим недочетам

OOS - out of service - выводят номер, когда затягивается ремонт или номер готовится под заезд vip-гостя

24. Что такое cancellation of policy и где гость с этим можно познакомиться?

**Ответ**


Условия отмены, с которым гость знакомится на момент бронирования номера и указаны в листе подтверждения

25. Какие отчеты распечатываются из системы для оценки номерного фонда?

**Ответ**

Housekeeping report, Late check out report, Vip-guest, задание для горничных и супервайзера

26. Перечислите российские и зарубежные автоматизированные системы бронирования

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> <i>Лист 36 из 37</i>

**Ответ**

Opera, Loris, 1С, Shelter, bnovo, Travelline, Libra Hospitality

27. Чем отличается АСУ от онлайн-системы бронирования?

**Ответ**

АСУ - программное обеспечение для управления гостиничным предприятием, устанавливается на компьютер как стационарная программа и возможно закупается лицензия на каждый компьютер .

Онлайн-система бронирования - это канал продаж, где отелям предоставляется возможность продавать свои номера, которые при синхронизации с АСУ “падают” сразу в шахматку как ожидаемые брони.

28. Что такое Chanel Manager?

**Ответ**

Это техническая возможность, которая позволяет синхронизировать различные аккаунты онлайн-систем бронирования в АСУ и управлять ими с АСУ: менять тарифы в АСУ = поменять тарифы на всех площадках, вместо того, чтобы заходить в каждый аккаунт.

29. Какие отчеты помогут оценить загрузку и систему revenue гостиничного предприятия?

**Ответ**

Отчет Forecast (прогноз загрузки, как правило на 10 дней от сегодняшнего дня). Этот отчет нужен, чтобы можно было оценить глубину продаж.

Система revenue - это анализ показателей ADR и Revpar + иногда revrac.

30. Переведите на русский язык: best offer, revenue, шахматка, ADR и Revpar

**Ответ**

Best offer - лучшая цена/лучшее предложение

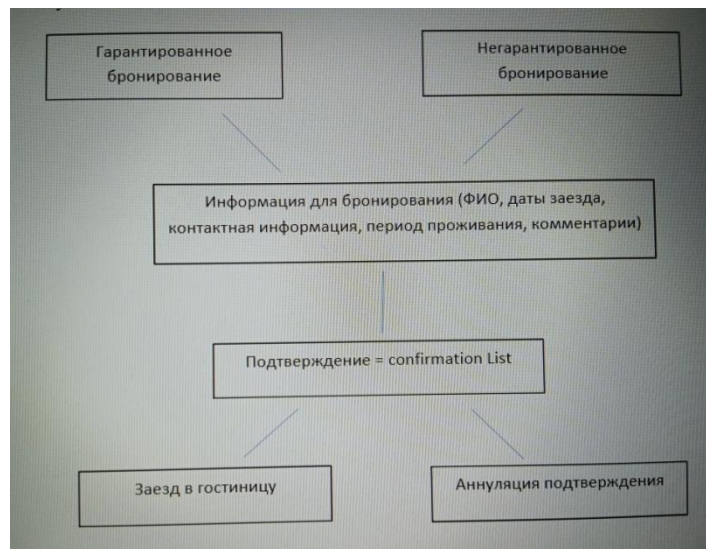
Revenue - доход, управление доходами,

Шахматка - обзор номерного фонда для анализа глубины продаж, также отслеживание статусов,

ADR (Average Daily Room Rate) - средняя стоимость номера  
Revpar (Revenue per available room) - среднюю выручку отеля за сутки в пересчете на один номер

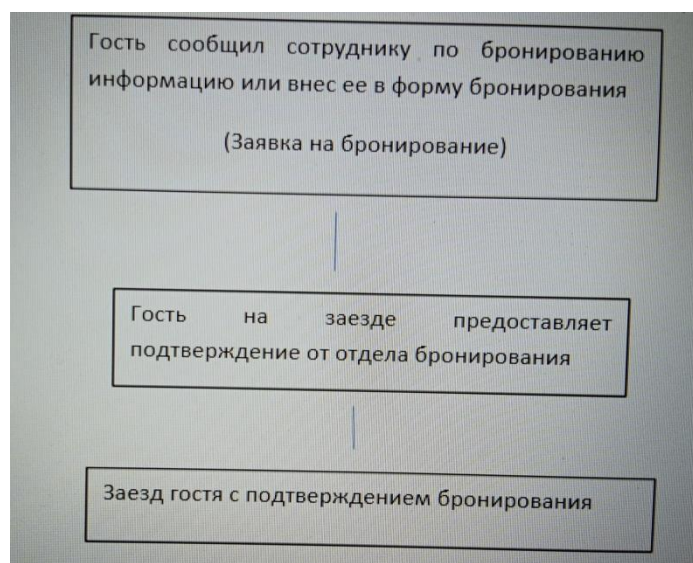
31. Расскажите алгоритм и изобразите его схематично: Бронирование номеров и получение confirmation list

Ответ



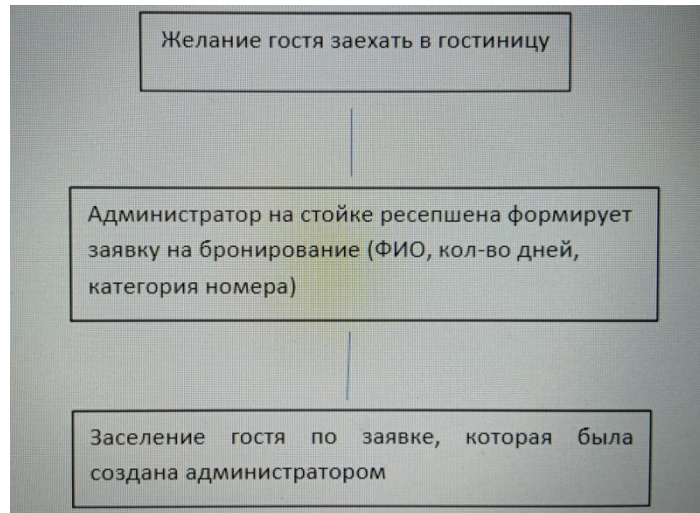
32. Расскажите алгоритм и изобразите его схематично: Заезд гостя с подтверждением

Ответ



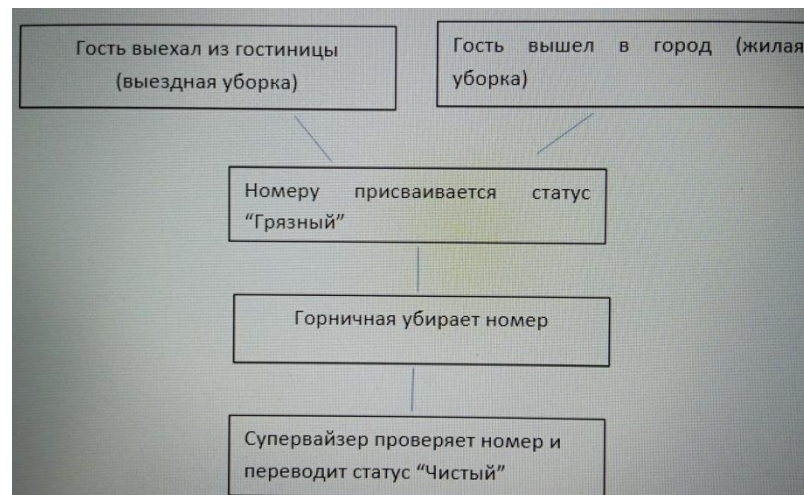
33. Расскажите алгоритм и изобразите его схематично: Заезд гостя без подтверждения

Ответ



34. Расскажите алгоритм и изобразите его схематично: Уборка и контроль номерного фонда, как происходит взаимодействие со службой приема и размещения

Ответ

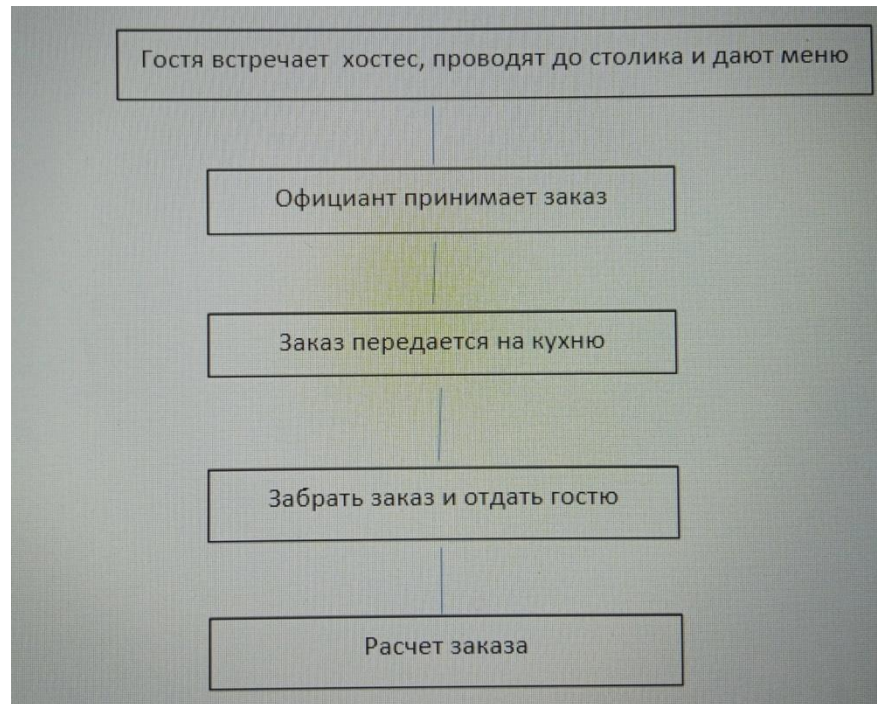


35. Разработайте тарифную сетку для гостиницы

Категория номера	21.03	22.03	23.03	24.03
Стандарт	5600	4670	7800	7800
Люкс	7890	6500	9800	9800

36. Расскажите алгоритм и изобразите его схематично: Официант-гость

Ответ



37. Назовите вспомогательные гостиничные службы гостиничного предприятия, которые используют автоматизированные системы управления

Ответ

Прачечная и химчистка, служба снабжения и закупок, банкетная служба, кадровая служба

38. По каким критериям можно провести сегментирование гостей, используя базу гостей?

Ответ

Срок проживания, категории номеров, количество бронирований (оценка возвратного гостя)

39. Изучить технологический процесс работы с АСУ

Ответ

Разработка ПО (решение задач) - Установка на компьютеры - обучение сотрудников - взаимодействие разных служб с АСУ

40. Какая информация необходима для заполнения карты гостя, которая заполняется в системе?

Ответ

Номер бронирования, ФИО гостя, период проживания, категория номера, комментарии от гостя, сумма к оплате.

41. Заполните форму сдачи гостевого белья в прачечную\химчистку

**Ответ**

Звонок гостя в отдел гостиничного обслуживания или прачечную - сотрудник забирает белье - внесение информации в систему и начисление на профиль гостя - стирка-глажка - отнести в номер -оплата за услуги

42. Какие условные обозначения используются в гостиничном бизнесе?

**Ответ**

Sngl, twin, dbl, trpl, BB, BO, HB, ALL inclusive, CV (Curriculum Vitae), ExB (Extra Bed), Full House GDS (Global Distribution Systems), Guest History (Guest Profile) , Rack Rate , Room Service, Walk In Guest

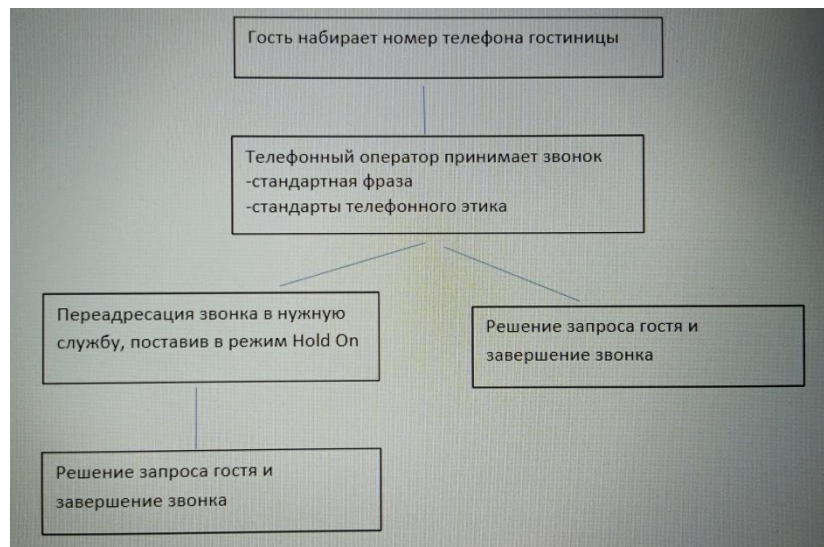
43. Статусы запросов на мероприятия или групповые запросы в Системе Opera

**Ответ**

PRO - TE2 - TE1- DEF (Lost/Cancel)

44. Алгоритм приема телефонного звонка

**Ответ**



45. Алгоритм продажи от стойки

**Ответ**

Уточнить категорию номера и период проживания - Проверить наличие номеров по запрашиваемую дату или период - ФИО - подтверждение продажи

46. Какие документы необходимы, чтобы поставить на учет гостя в МВД, используя модуль “миграционный учет”?



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 41 из 37</i>

### **Ответ**

Гости РФ - паспорт, иностранные гости - загранпаспорт, виза (для определенных стран), миграционная карт

47. Алгоритм работы с модулем “миграционный режим”

### **Ответ**

Заезд гостя- check in - проживание - постановка на учет на период оплаченного периода - снятие с учета (если идет продление гостя, то вновь постановка на учет и снятие)

48. Продажи дополнительных услуг в отеле: конференц-услуги,

### **Ответ**

Запрос от компании - составление сметы и тарифы на проживание - утверждение и подписание договора - внесение данных в систему - передача данных банкетной службе по мероприятию и передача группы в отдел бронирования - после завершения мероприятия готовят закрывающие документы

49. Алгоритм оформления визовой поддержки для гостя

### **Ответ**

Запрос на бронирование - оформление визовой поддержки - оплата от гостя - подтверждение с номером бронирования + визовая поддержка

50. Алгоритм формирования ценообразования гостиничного продукта

### **Ответ**

Себестоимость услуги + рентабельность + налог + внесение тарифов в АСУ и онлайн-площадки - бронирование номеров - подтверждение бронирования - заезд гостиницу (возможен upsale)

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

#### **8.1. Основная литература**

1. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/25004. - ISBN 978-5-16-012496-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1179524> . – Режим доступа: по подписке.

2. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Л. И. Черникова, В. В. Баева, Е. В. Бокарева [и др.] ; под ред. Л. И. Черниковой. — Москва : КноРус, 2023. — 192 с. — ISBN 978-5-406-11488-9. — URL: <https://book.ru/book/949206> (дата обращения:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/> <i>Лист 42 из 37</i>

26.03.2024). — Текст : электронный.

3. Гаврилов, Л. П. Информационные технологии в коммерции : учебное пособие / Л.П. Гаврилов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 369 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1085795. - ISBN 978-5-16-016187-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1085795> .– Режим доступа: по подписке.

### 8.2. Дополнительная литература:

8. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. - 560 с. - ISBN 978-5-9776-0060-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141777> . – Режим доступа: по подписке.

9. Варфоломеева, А. О. Информационные системы предприятия : учебное пособие / А.О. Варфоломеева, А.В. Коряковский, В.П. Романов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 330 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=399900> . – Режим доступа: по подписке.

10. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.М. Морозов, Н.Ф. Маврина, Д.Д. Макарова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 247 с. — (Библиотека словарей «ИНФРА-М»). - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1869139>.– Режим доступа: по подписке.

### 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
2. Электронная библиотечная система Znanium.com <http://znanium.com/>
3. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
4. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации <http://rha.ru/>
5. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [gks.ru](http://gks.ru)

### 8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Профессиональная база данных: база данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/)
4. Профессиональная база данных: портал открытых данных Министерства культуры РФ. <http://opendata.mkrf.ru/>
5. Российское историческое общество. <https://historyrussia.org/>
6. Информационная справочная система: справочно-правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru>
7. Информационная справочная система: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>

### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b>
		_____ <i>Лист 43 из 37</i>

занятиях семинарского) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступают лекционные занятия и занятия семинарского типа (с использованием активных и интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

#### ***Занятия лекционного типа.***

*Лекция-дискуссия* - это учебная лекция, сопровождаемая демонстрационным материалом презентационного характера, а также совокупностью вопросов для совместного обсуждения группой обучающихся и преподавателя. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стилль такой лекции - четкий план, строгая логика, стимулирование дискуссии, высказывания собственного мнения, поиск аргументации, краткие выводы.

*Проблемная лекция* характеризуется постановкой перед студентами учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством преподавателя. На этих лекциях процесс познания студентов приближается к поисковой, исследовательской деятельности. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

#### ***Занятия семинарского типа.***

Цель занятий семинарского типа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ дисциплины, приобретение навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.


Занятия семинарского типа включают в себя семинары в формах опроса, заслушивания и обсуждения докладов / презентаций, а также практических занятий в форме case-study, разбора конкретных ситуаций, выполнения конкретных практических заданий, а также деловой игры.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Практическая подготовка предусматривает освоение практических занятий с применением программного обеспечения, обеспечивающего студентам осваивать навыки работы в определённых системах.

#### ***Самостоятельная работа обучающихся.***

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Организация и управление сервисной среды туристских

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 44 из 37</i>

территорий», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение методиками;
  - наработка профессиональных навыков;
  - приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
  - формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
  - приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ: - подготовка к занятиям семинарского типа,


- систематизация полученных сведений на практических занятиях,
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике.

Изучение дисциплины «Специализированные программные комплексы и системы управления отелем» базируется на использовании материалов учебной, научной и практической литературы соответствующей направленности, научных публикаций, материалов периодической печати, практических данных о развитии туристских территорий. Прежде всего, студенту необходимо ознакомиться с тематикой и программой дисциплины и подобрать соответствующую учебную и специальную литературу.

Читать рекомендуемую литературу следует в спокойной обстановке, не отвлекаясь на посторонние дела и беседы. Вдумчивое чтение оградит от необходимости повторного изучения материала.

Если конспектировать усвоенный материал в процессе самостоятельной работы, то процесс запоминания будет эффективнее. Собственные конспекты позволят в любое время восстановить необходимые знания. Конспектирование прочитанного материала удобнее вести в тетради для конспектов лекций, посвящая ему отдельные разделы. Определения основных понятий лучше всего выделить другим цветом или пометить маркером. Для того, чтобы библиографический источник был узнаваем, нужно делать грамотные ссылки на него: ссылка размещается в конце страницы и содержит указание автора, наименование работы, город издания, издательство, год издания, страницу. Необходимо консультироваться с ведущим преподавателем, показывать ему зримые результаты самостоятельной работы. Это позволит своевременно скорректировать процесс самостоятельного изучения проблем развития туристских территорий.

Если при чтении рекомендуемой литературы возникли вопросы или несогласия с авторами, необходимо отметить это в домашнем конспекте. Во время консультации непонятные моменты обсуждаются с ведущим преподавателем. Поскольку управление направлениями, туристскими территориями развивающаяся прикладная наука, в ней существует множество неисследованных областей. Ознакомление с трудами ученых в этой области может способствовать активизации научной деятельности студента.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 45 из 37</i>

## 10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Специализированные программные комплексы и системы управления отелем» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование, доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование, доска, конференц-зал, кресла, трибуна, стол для президиума ТСО: Видеопроекторное оборудование, доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска