УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом
Высшей школы туризма
и гостеприимства
Протокол № 8 от 16.01.2025 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

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: 2025

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 профиля «Гостиничный бизнес» 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. Организовывает 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 тенденция 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 отчётности 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 лекции-презентации; занятия семинарского типа – 36 часов, заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, практическая работа по кейсу. 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 лекции-презентации; занятия

© РГУТИС

семинарского типа – 6 часов, заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, деловая практическая работа по кейсу, 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» профиля «Гостиничный бизнес» 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)*

© РГУТИС

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			4
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	**56**	**56**
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	16	16
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36
	Семинары	4	4
	Лабораторные работы	-	-
	Практические занятия / Практическая подготовка	32	32
1.3	**Консультации**	**2**	**2**
1.4	**Форма промежуточной аттестации (зачет)**	**2**	**2**
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	**88**	**88**
3	**Общая трудоемкость час**	**144**	**144**
	з.е.	**4**	**4**

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			5	6
1	**Контактная работа обучающихся**	**14**	**2**	**12**
	в том числе:	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	2	2
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6	-	6
	Семинары	1	-	1
	Лабораторные работы	-	-	-
	Практические занятия / Практическая подготовка	5	-	5
1.3	**Консультации**	2	-	2
1.4	**Форма промежуточной аттестации (зачет)**	**2**	**-**	**2**
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	**130**	**34**	**96**
4	**Общая трудоемкость час**	**144**	**36**	**108**
	з.е.	**4**	**1**	**3**

© РГУТИС

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											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
Семестр 4 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	-	-	4	Доклад с презентацией «Анализ системы управления (на примере АСУ…)»	-	-	-	-	10	Анализ моделей автоматизированных систем
2. Модуль «Бронирование и регистрация гостей»	2.1. Бронирование номеров	2	Лекция - презентация	4	Практическая рабата по кейсу с «Алгоритм бронирования номеров и регистрация в системе» с применением ПО Travelline	-	-	-	-	-	-	10	Выполнение домашнего задания. Разработка кейса

© РГУТИС

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	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
	2.2. Оформление заезда гостей и их выселение	2	Лекция - презентация	4	Практическая работа по кейсу «Алгоритм оформления заезда и выезда гостей» с применением ПО Travelline			-	-	-	-	10	Выполнение домашнего задания. Разработка кейса
Текущий контроль. Контрольная точка №1 в виде схемы-алгоритма бизнес-процесса «Работы службы приема и размещения», решение кейсов													
3. Модуль «Номерной фонд»	3.1.Учет и уборка номерного фонда	2	Лекция - презентация	4	Практическая работа по кейсу «Контроль номерного фонда» с применением ПО Travelline	-	-	-	-	-	-	10	Выполнение домашнего задания. Разработка кейса
Текущий контроль. Контрольная точка №2 в виде схемы-алгоритма бизнес-процесса «Работы службы номерного фонда» , решение кейсов													
4. Модуль «Ресторан»	4.1. Бухгалтер-калькулятор и инвентаризация в ресторане	2	Лекция - презентация	4	Практическая работа по кейсу «Отчетность и инвентаризация с применением ПО Travelline	-	-	-	-	-	-	10	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса

© РГУТИС

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	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
	4.2. Официант и алгоритм принятия заказа	2	Лекция - презентация	4	Практическая работа по кейсу «Официант-гость» с применением ПО Travelline	-	-	-	-	-	-	10	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса
Текущий контроль. Контрольная точка №3 в виде схемы-алгоритма бизнес-процесса «Службы питания и управление кухней» , решение кейсов													
5. Модуль «Отдел продаж и банкетные мероприятия»	5.1. Тарифная сетка и отчетность	2	Лекция - презентация	4	Практическая работа по кейсу «Тарифная сетка» с применением ПО Travelline	-	-	-	-	-	-	10	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса
	5.2. Организация конференций и мероприятий	2	Лекция - презентация	4	Практическая работа по кейсу «Мероприятия» с применением ПО Travelline	-	-	-	-	-	-	10	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса

© РГУТИС

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	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения		
6. Модуль «Отчетность»	6.1 Анализ и выгрузка отчетных данных	-	-	4	Практическая работа по кейсу «Отчетность» с применением ПО Travelline	-	-	-	-	-	-	8	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса
ИТОГО		**16**		**32**		**4**						**88**	
Текущий контроль. Контрольная точка №4 в виде схемы-алгоритма бизнес-процесса «Отдел продаж и статистика» , решение кейсов, доклад													
Консультация – 2 часа Промежуточная аттестация (зачет) - 2 часа: Тестирование по курсу дисциплины + Эссе на тему из п. 7.3.													

© РГУТИС

Для заочной формы обучения:

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	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
Семестр 5 1. Автоматизированные системы как инструмент управления отелем	1.1. Российские и зарубежные автоматизированные системы управления. Модули и их взаимосвязь в работе гостиничных служб	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	34	Доклад с презентацией «Анализ системы управления (на примере АСУ…)»

© РГУТИС

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	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
Семестр 6 2. Модуль «Бронирование и регистрация гостей»	2.1. Бронирование номеров	0,5	Лекция-презентация			1	Практическая работа по кейсу «Алгоритм бронирования номеров и регистрация в системе» с применением ПО Travelline	-	-	-	-	12	Выполнение домашнего задания. Разработка кейса

© РГУТИС

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	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	2.2. Оформление заезда гостей и их выселение	0,5	Лекция-презентация	0,5	Практическая работа по кейсу «Алгоритм оформления заезда и выезда гостей» с применением ПО Travelline			-	-	-	-	12	Выполнение домашнего задания. Разработка кейса
Текущий контроль. Контрольная точка №1 в виде схемы-алгоритма бизнес-процесса «Работы службы приема и размещения»													
3. Модуль «Номерной фонд»	3.1.Учет и уборка номерного фонда	0,5	Лекция-презентация	0,5	Практическая работа по кейсу «Контроль номерного фонда» с применением ПО Travelline	-	-	-	-	-	-	12	Выполнение домашнего задания. Разработка кейса
Текущий контроль. Контрольная точка №2 в виде схемы-алгоритма бизнес-процесса «Работы службы номерного фонда»													

© РГУТИС

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	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
4. Модуль «Ресторан»	4.1. Бухгалтер-калькулятор и инвентаризация в ресторане	-	Лекция-презентация	0,5	Практическая работа по кейсу «Отчетность и инвентаризация» с применением ПО Travelline	-	-	-	-	-	-	12	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса
	4.2. Официант и алгоритм принятия заказа	0,5	Лекция-презентация	0,5	Практическая работа по кейсу «Официант-гость» с применением ПО Travelline	-	-	-	-	-	-	12	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса
Текущий контроль. Контрольная точка №3 в виде схемы-алгоритма бизнес-процесса «Службы питания и управление кухней»													
5. Модуль «Отдел продаж и банкетные мероприятия	5.1. Тарифная сетка и отчетность	-	Лекция-презентация	1	Практическая работа по кейсу «Тарифная сетка» с применением ПО Travelline	-	-	-	-	-	-	12	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса

© РГУТИС

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	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, акад.часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад.часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
»	5.2. Организация конференций и мероприятий	-	Лекция-презентация	1	Практическая работа по кейсу «Мероприятия» с применением ПО Travelline	-	-	-	-	-	-	12	Подготовка домашнего задания. Разработка кейса
6. Модуль «Отчетность»	6.1 Анализ и выгрузка отчетных данных	-	-	1	Практическая работа по кейсу «Отчетность» с применением ПО Travelline	-	-	-	-	-	-	12	-
		4		**5**		1						**130**	
Текущий контроль. Контрольная точка №4 в виде схемы-алгоритма бизнес-процесса «Отдел продаж и статистика»													
Консультация – 2 часа Промежуточная аттестация (зачет) - 2 часа: Тестирование по курсу дисциплины + Эссе на тему из п. 7.3.													

© РГУТИС

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. 1Автоматизированные системы как инструмент управления отелем 1.1. Российские и зарубежные автоматизированные системы управления. Модули и их взаимосвязь в работе гостиничных служб (очная форма - 10 акад. ч., заочная форма – 34 акад. ч.)	**Основная литература** 1. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2171481 . – Режим доступа: по подписке. 2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2186892 . – Режим доступа: по подписке. 3. Челядинова, Т. И. Информационные технологии : учебное пособие / Т. И. Челядинова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 293 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-019646-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2132109 **Дополнительная литература:** 1. Макарова, Д. Д., Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг (ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебное пособие / Д. Д. Макарова. — Москва : КноРус, 2026. — 173 с. — ISBN 978-5-406-15497-7. — URL: https://book.ru/book/959999 . — Текст : электронный. 2. Макарова, Д. Д., Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе : учебник / Д. Д. Макарова, А. Э. Всесвятская, Б. И. Бакай, Н. А. Бугаец. — Москва : КноРус, 2026. — 318 с. — ISBN 978-5-406-15860-9. — URL: https://book.ru/book/961915 (дата обращения: 09.02.2026). — Текст : электронный.
2	Раздел 2. Модуль «Бронирование и регистрация гостей» 2.1. Бронирование номеров (очная форма - 10 акад. ч., заочная форма – 12 акад. ч.) 2.2. Оформление заезда гостей и их выселение (очная форма - 10 акад. ч., заочная форма – 12 акад. ч.)	**Основная литература** 1. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2171481 . – Режим доступа: по подписке. 2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2186892 . – Режим доступа: по подписке. 3. Челядинова, Т. И. Информационные технологии : учебное пособие / Т. И. Челядинова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 293 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-019646-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2132109 **Дополнительная литература:** 1. Макарова, Д. Д., Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг (ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебное пособие / Д. Д. Макарова. — Москва : КноРус, 2026. — 173 с. — ISBN 978-5-406-15497-7. — URL: https://book.ru/book/959999 . — Текст : электронный. 2. Макарова, Д. Д., Операционный менеджмент в гостиничном

© РГУТИС

		бизнесе : учебник / Д. Д. Макарова, А. Э. Всесвятская, Б. И. Бакай, Н. А. Бугаец. — Москва : КноРус, 2026. — 318 с. — ISBN 978-5-406-15860-9. — URL: https://book.ru/book/961915 (дата обращения: 09.02.2026). — Текст : электронный.
3	Раздел 3. Модуль «Номерной фонд» 3.1.Учет и уборка номерного фонда (очная форма - 10 акад. ч., заочная форма – 12 акад. ч.)	**Основная литература** 1. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2171481 . – Режим доступа: по подписке. 2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2186892 . – Режим доступа: по подписке. 3. Челядинова, Т. И. Информационные технологии : учебное пособие / Т. И. Челядинова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 293 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-019646-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2132109 **Дополнительная литература:** 1. Макарова, Д. Д., Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг (ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебное пособие / Д. Д. Макарова. — Москва : КноРус, 2026. — 173 с. — ISBN 978-5-406-15497-7. — URL: https://book.ru/book/959999 . — Текст : электронный. 2. Макарова, Д. Д., Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе : учебник / Д. Д. Макарова, А. Э. Всесвятская, Б. И. Бакай, Н. А. Бугаец. — Москва : КноРус, 2026. — 318 с. — ISBN 978-5-406-15860-9. — URL: https://book.ru/book/961915 (дата обращения: 09.02.2026). — Текст : электронный.
4	Раздел 4. Модуль «Ресторан» 4.1. Бухгалтер-калькулятор и инвентаризация в ресторане (очная форма - 10 акад. ч., заочная форма – 12 акад. ч.) 4.2. Официант и алгоритм принятия заказа (очная форма - 10 акад. ч., заочная форма – 12 акад. ч.)	**Основная литература** 1. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2171481 . – Режим доступа: по подписке. 2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2186892 . – Режим доступа: по подписке. 3. Челядинова, Т. И. Информационные технологии : учебное пособие / Т. И. Челядинова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 293 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-019646-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2132109 **Дополнительная литература:** 1. Макарова, Д. Д., Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг (ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебное пособие / Д. Д. Макарова. — Москва : КноРус, 2026. — 173 с. — ISBN 978-5-406-15497-7. — URL: https://book.ru/book/959999 . — Текст : электронный. 2. Макарова, Д. Д., Операционный менеджмент в гостиничном

© РГУТИС

		бизнесе : учебник / Д. Д. Макарова, А. Э. Всесвятская, Б. И. Бакай, Н. А. Бугаец. — Москва : КноРус, 2026. — 318 с. — ISBN 978-5-406-15860-9. — URL: https://book.ru/book/961915 (дата обращения: 09.02.2026). — Текст : электронный.
5	Раздел 5. Модуль «Отдел продаж и банкетные мероприятия» 5.1. Тарифная сетка и отчетность (очная форма - 10 акад. ч., заочная форма – 12 акад. ч.) 5.2. Организация конференций и мероприятий (очная форма - 10 акад. ч., заочная форма – 12 акад. ч.)	**Основная литература** 1. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2171481 . – Режим доступа: по подписке. 2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2186892 . – Режим доступа: по подписке. 3. Челядинова, Т. И. Информационные технологии : учебное пособие / Т. И. Челядинова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 293 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-019646-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2132109 **Дополнительная литература:** 1. Макарова, Д. Д., Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг (ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебное пособие / Д. Д. Макарова. — Москва : КноРус, 2026. — 173 с. — ISBN 978-5-406-15497-7. — URL: https://book.ru/book/959999 . — Текст : электронный. 2. Макарова, Д. Д., Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе : учебник / Д. Д. Макарова, А. Э. Всесвятская, Б. И. Бакай, Н. А. Бугаец. — Москва : КноРус, 2026. — 318 с. — ISBN 978-5-406-15860-9. — URL: https://book.ru/book/961915 (дата обращения: 09.02.2026). — Текст : электронный.
6	Раздел 6. Модуль «Отчетность» 6.1 Анализ и выгрузка отчетных данных (очная форма - 8 акад. ч., заочная форма – 12 акад. ч.)	**Основная литература** 1. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2171481 . – Режим доступа: по подписке. 2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2186892 . – Режим доступа: по подписке. 3. Челядинова, Т. И. Информационные технологии : учебное пособие / Т. И. Челядинова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 293 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-019646-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2132109 **Дополнительная литература:** 1. Макарова, Д. Д., Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг (ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебное пособие / Д. Д. Макарова. — Москва : КноРус, 2026. — 173 с. — ISBN 978-5-406-15497-7. — URL: https://book.ru/book/959999 . — Текст : электронный. 2. Макарова, Д. Д., Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе : учебник / Д. Д. Макарова, А. Э. Всесвятская, Б. И. Бакай, Н. А. Бугаец. — Москва : КноРус, 2026. — 318 с. — ISBN 978-5-406-15860-9. — URL: https://book.ru/book/961915 (дата обращения: 09.02.2026). — Текст : электронный.

© РГУТИС

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 компе-тенции	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	основные технологические процессы гостиничного предприятия, используя автоматизированные программы в гостиничном бизнесе	работать с гостями (оказывать гостиничные услуги), используя автоматизированные системы управления	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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание основных технологических процессов гостиничного предприятия, используя автоматизированные программы в гостиничном бизнесе. Умение работать с гостями (оказывать гостиничные услуги), используя автоматизированные системы управления. Владение навыками по организации технологических процессов согласно нормативным требованиям, используя системы управления	Схема-алгоритмы бизнес-процессов, решение кейсов 1. Тестирование по курсу дисциплины (промежуточная аттестация) 2. Индивидуальное эссе на тему из пункта 7.3 (промежуточная аттестация)	Студент демонстрирует знание основных технологических процессов гостиничного предприятия, используя автоматизированные программы в гостиничном бизнесе. Студент демонстрирует умение работать с гостями (оказывать гостиничные услуги), используя автоматизированные системы управления. Студент демонстрирует владение навыками по организации технологических процессов согласно нормативным требованиям, используя системы управления	Способность к организации производственно-технологических процессов гостиничного предприятия согласно нормативным требованиям

© РГУТИС

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».

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

Средство оценивания – схемы-алгоритмы бизнес-процессов

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении задач

Предел длительности контроля	10 мин.
Критерии оценки	– были отображены цель, задачи, объект и предмет исследования (1 балл); – были показаны источники для раскрытия темы доклада (1 балл); – сделаны собственные выводы (1 балл); - было корректное оформление презентации (1 балл); - был продемонстрирован опыт работы с докладом и презентацией (1 балл).
Показатели оценки	мах 5 баллов
«5», если (5) баллов	Соблюдены все критерии оценки
«4», если (4) балла	Выполнено 4 критерия оценки
«3», если (3) балла	Выполнено 3 критерия оценки

Средство оценивания – индивидуальное (групповое) задание «Решение кейсов»

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – было проработано достаточно вариантов решений кейс-ситуации; – выводы и предложенные действия были аргументированы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений.
Показатели оценки	мах 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе.
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

© РГУТИС

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

Средство оценивания – тестирование через электронную систему тестирования

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

Критерии оценки	**оценка**
выполнено верно заданий	«5», если 45- 50 правильных ответов
	«4», если 35-44 правильных ответов
	«3», если 26-34 правильных ответов
	«2», если менее 25 правильных ответов

Средство оценивания – индивидуальное эссе

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении задач

Предел длительности контроля	Работа готовится студентами заранее и сдается в день проведения зачета
Критерии оценки	1. Использовать табличные формы и схемы, показывающие взаимодействие гостиничных служб (1 балл); 2. Обозначить модуль/модули автоматизированной системы, используемые сотрудниками в технологическом цикле обслуживания и по выбранной теме (1 балл); 3. Придумать конфликтную ситуацию по выбранной теме и предложить пути решения. Показать возможности автоматизированных систем, чтобы их ресурсы были использованы для решения конфликтных ситуаций (1 балл); 4. Работа оформлена в соответствии с правилами, предъявляемыми к научным работам (1 балл); 5. Используется ссылочный аппарат и оформлены ссылки в конце эссе (1 балл).
Показатели оценки	мах 5 баллов
«5», если (5) баллов	Соблюдены все критерии оценки
«4», если (4) балла	Выполнено 4 критерия оценки
«3», если (3) балла	Выполнено 3 критерия оценки

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

Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи

© РГУТИС

Раздел 1 Тема 1.1	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 2,3,4,5,6 Темы 2.1,2.2, 3.1., 4.1, 4.2, 5.1., 5.2, 6.1	Case-study, разбор конкретных ситуаций, Разработка алгоритма взаимодействия	Решение кейсов и разбор конкретных ситуаций могут проводиться индивидуально и в группах с применением ПО Travelline. 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, а также изобразить схематичное функционирование службы
Промежуточная аттестация	Подготовка индивидуального эссе	Индивидуальное эссе направляется преподавателю не позднее 7 дней до дня зачета. Преподаватель проверяет эссе на соответствие требований, прописанных в 7.2. Эссе должно раскрывать технологический процесс подготовки и реализации гостиничных услуг. Необходимо представить не более 10 страниц, 14 TNR, 1,5 интервал, используя таблицы и схемы, показывающие взаимодействие гостиничных служб и АСУ. Эссе должно отображать проблематику темы.
	Тестирование	Тестирование проводится в рамках дисциплины по всем темам курса в день зачета в электронной форме (25 тестовых заданий)

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).

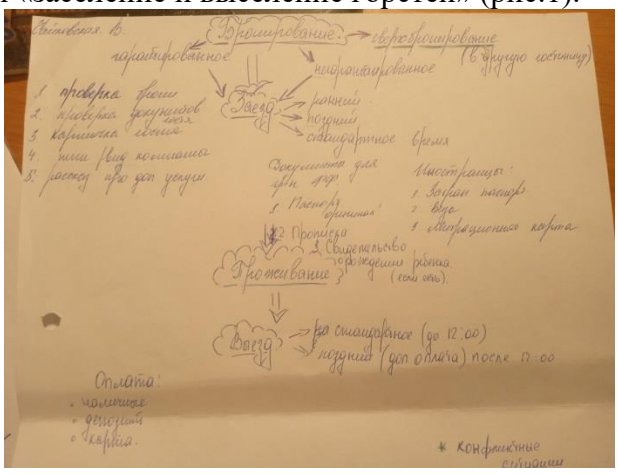


Рис.1 - Пример обобщенного алгоритма технологического цикла обслуживания

© РГУТИС

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 Iiko).
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.
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 – 5-6 страниц. Шрифт Times New Roman, 14.

В работе необходимо:

6. Использовать табличные формы и схемы, показывающие взаимодействие гостиничных служб;
7. Обозначить модуль/модули автоматизированной системы, используемые сотрудниками в технологическом цикле обслуживания и по выбранной теме.
8. Придумать конфликтную ситуацию по выбранной теме и предложить пути решения. Показать возможности автоматизированных систем, чтобы их ресурсы были использованы для решения конфликтных ситуаций.

© РГУТИС

9. Работа оформлена в соответствии с правилами, предъявляемыми к научным работам
10. Используется ссылочный аппарат и оформлены ссылки в конце эссе.

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 персонифицированного обслуживания в отеле

© РГУТИС

Задания для проведения промежуточной аттестации

Типовые задания для оценивания освоения компетенции

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;

Название дисциплины	**Б1.В.7 – Дисциплина «Специализированные программные комплексы и системы управления отелем»** (4 семестр – очная форма обучения; 5,6 семестры – заочная форма обучения)	
Наименование компетенции, индикатора	**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.	
Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания ЗАКРЫТОГО типа на установление соответствия	**Ответ**
1.	Переведите на русский язык англоязычный понятийный аппарат: **Условия** / **Ответ** A) Best offer — 1. Чистый доход от номера B) Revenue — 2. Лучшее предложение для компании C) ADR — 3. Средний тариф номера D) Revpar — 4. Доход	Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: A | B | C | D | | | |
2.	Выделяют следующие виды уборок: Условия / Ответ A) Текущая уборка — 1. Частота уборки осуществляется согласно Положению о классификации B) Выездная уборка — 2. Вид уборки, который при котором осуществляется подготовка номера под	Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами: A | B | C | D | | | |

© РГУТИС

Название дисциплины	**Б1.В.7 – Дисциплина «Специализированные программные комплексы и системы управления отелем»** (4 семестр – очная форма обучения; 5,6 семестры – заочная форма обучения)	

	требования гостя
C) Генеральная уборка	3.Уборка, которая позволяет более тщательно убирать номер, чем при выездной уборке
D) Подготовка и уборка номера для VIP-гостя	4. Подготовка номера для нового гостя

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

Условия	Ответ
A) OCC	1. Свободный номер
B) DI	2.Занятый номер
C) CL	3. Чистый номер
D) VAC	4. Грязный номер

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

4. Переведите на русский язык англоязычный понятийный аппарат:

Условия	Ответ
A) Upsell	1.Возможность продать номер по более дорогому тарифу
B) Upgrade	2.Система, которая позволяет объединять все имеющиеся онлайн-каналы продаж
C) Chanel Manager	3.Повышение категории номера
D) confirmation list	4. Подтверждение бронирования

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания ЗАКРЫТОГО типа на установление последовательности	**Ответ**

5. Какая последовательность взаимодействия гостя с сотрудниками службы приема и размещения при расширенной организационной структуре?

Условия	Ответ

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

© РГУТИС

Название дисциплины	**Б1.В.7 – Дисциплина «Специализированные программные комплексы и системы управления отелем»** (4 семестр – очная форма обучения; 5,6 семестры – заочная форма обучения)

	A) Швейцар	1.2 сотрудник			
	B) Телефонный оператор	2.3 сотрудник			
	C) Специалист по бронированию	3.1 сотрудник			
	D) Администратор	4.4 сотрудник			

6. Последовательность технологического процесса предоставления гостиничных услуг

Условия	Ответ
A) Звонок телефонному оператору гостиницы – Бронирование	1. 3 этап
B) Выезд (check out) – отзывы	2. 4 этап
C) Встреча гостя (arrival) – Заезд (check in)	3. 2 этап
D) Проживание (stay in)	4. 1 этап

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

7. Расскажите алгоритм: Заезд гостя с подтвержденным бронированием.

Условия	Ответ
A) 1 этап	1.Ввести необходимую информацию о госте для бронирования
B) 2 этап	2. Проверить информацию и ознакомиться с условиями аннуляции
C) 3 этап	3.Обращение гостя в гостиницу или на официальный сайт/онлайн-канал
D) 4 этап	4. Получить подтверждение о сделанном бронировании

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

A	B	C	D

© РГУТИС

Название дисциплины	**Б1.В.7 – Дисциплина «Специализированные программные комплексы и системы управления отелем»** (4 семестр – очная форма обучения; 5,6 семестры – заочная форма обучения)	
Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания КОМБИНИРОВАННОГО типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора	**Ответ**
8.	Гостиничная программа Bnovo - это .... A) гостиничная программа для бронирования B) автоматизированная система для отельеров C) программа для управления предприятиями общественного питания D) облачная автоматизированная гостиничная система для управлениям предприятиями гостиничного бизнеса	
9.	Инженерно – техническая служба – это A) Служба, которая отвечает за поддержание в работе инженерных коммуникаций и оборудования. B) 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. C) Служба, где работают специалисты по обслуживанию инженерных коммуникаций в гостинице D) Заключенный договор с обслуживающей компанией по обслуживанию инженерных коммуникаций в гостинице	
10.	На какую категорию (звездностть) может претендовать средство размещения, не имеющее водоснабжение (круглосуточное горячее и холодное): A) «1 звезда» B) «Без звёзд» C) Ни на какую категорию D) «на 2 звезды»	

© РГУТИС

Название дисциплины	**Б1.В.7 – Дисциплина «Специализированные программные комплексы и системы управления отелем»** (4 семестр – очная форма обучения; 5,6 семестры – заочная форма обучения)	
11.	**IIKo – это** A) Программа лояльности гостей B) Программа управления отелями C) Программа управления ресторанами D) Нет правильного ответа	
12.	На каких условиях выдается электронный ключ гостю от номера? A) При условии предъявлении паспорта B) При условии оплаты на определенный период C) При условии подписи на анкете (карточке) гостя D) При условии бронирования	
13.	Что за услуга «Turn down», которая должна быть отображена в системе на конец рабочего дня? A) Утренняя побудка гостя B) Подготовка номера ко сну гостя с 18.00 до 22.00 (вечерний сервис) C) Положить шоколадку на подушку D) Принести заказ еды в номер	
14.	Какое время отводится на уборку выездного/жилого номеров? A) 15 минут/15 минут B) 40-45 минут/20 минут C) 60 минут/30 минут D) Нет ограничений по времени	
Номер задания	**Содержание задания** **Тип задания:** задания ОТКРЫТОГО типа с развёрнутым, обоснованным ответом и критериями оценки	**Ответ**
15.	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	

© РГУТИС

Название дисциплины	**Б1.В.7 – Дисциплина «Специализированные программные комплексы и системы управления отелем»** (4 семестр – очная форма обучения; 5,6 семестры – заочная форма обучения)	
	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.	
16.	Какой документ гость получается от гостиницы из системы, что у него забронирован номер и какая информация там указана?	
17.	Назовите вспомогательные гостиничные службы гостиничного предприятия, которые используют автоматизированные системы управления	
18.	Заполните алгоритм сдачи гостевого белья в прачечную\химчистку	

© РГУТИС

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 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 Travelline, 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.

Продолжительность занятия – 4 часа / в рамках СРО

© РГУТИС

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.

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

© РГУТИС

бронирования и документообеспечении процесса бронирования в зависимости от типа и ануулирования 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 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:

© РГУТИС

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?
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?

Продолжительность занятия – 4 часа / 1,5 часа

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 Сущевский (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.

© РГУТИС

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 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).

Продолжительность занятия – 4 часа / 0,5 часа

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.

Продолжительность занятия – 4 часа / 1 час

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: вебиинар от компамнии Iiko (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

© РГУТИС

Задачи: изучить алгоритм формирования отчётности для инвентаризации в ресторане.

Место проведения практической подготовки: вебинар от компамнии Iiko (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:

1. Используя модули АСУ, показать взаимодействие службы отдела продаж с другими гостиничными службами.
2. Осуществить расчет мероприятия по техническому заданию от заказчика. Внести информацию по мероприятию в систему.
3. Сделать сводную таблицу по прогнозу по мероприятиям для гостиницы (по данным от студента) и написать вывод.
4. Выполнение контрольных заданий.

Практические навыки:

- Способность формирования отчетности по отделу продаж.

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

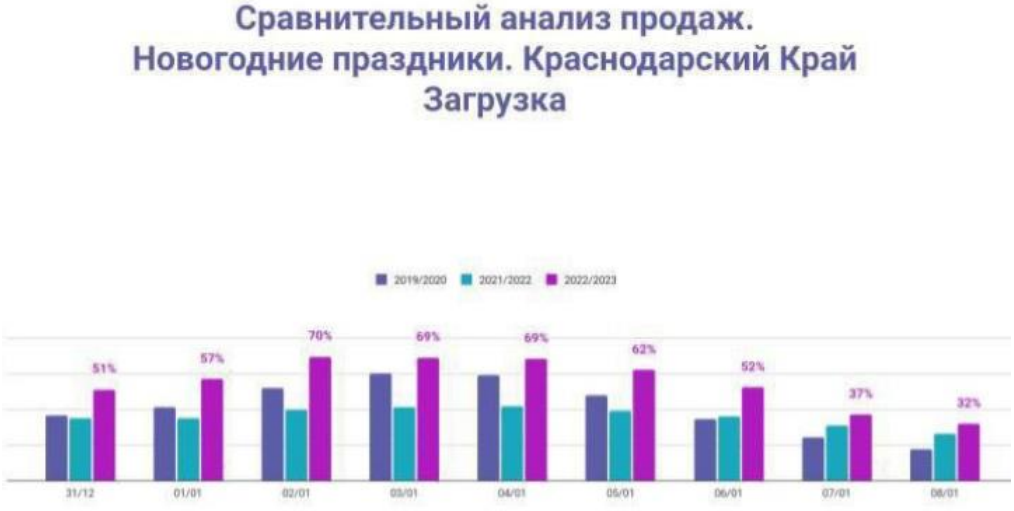


Рис.1 – Сравнительный анализ загрузки средств размещений (%)

© РГУТИС

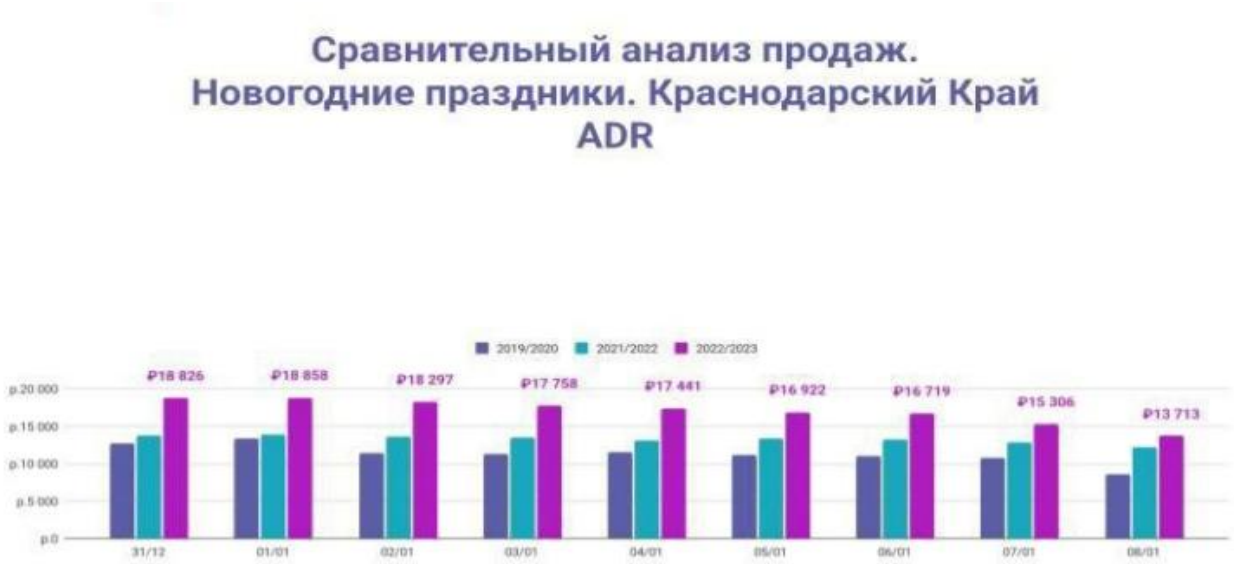


Рис.2 – Сравнительный анализ среднего тарифа (ADR)

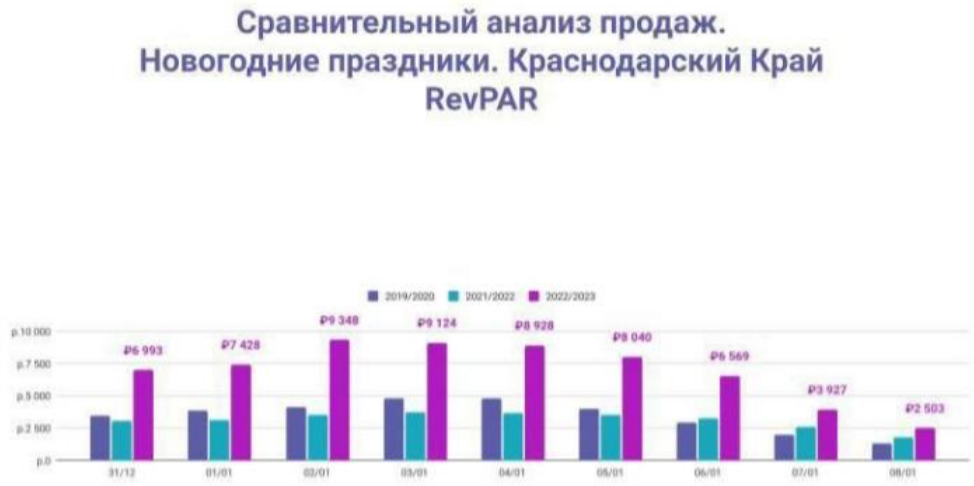


Рис.3 – Сравнительный анализ дохода на каждый номер (RevPar)

© РГУТИС

Продолжительность занятия – 8 часов / 2 часа

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.

Продолжительность занятия – 4 часа / 1 час

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, 2025. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2171481 . – Режим доступа: по подписке.

2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 432 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2186892 . – Режим доступа: по подписке.

3. Челядинова, Т. И. Информационные технологии : учебное пособие / Т. И. Челядинова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 293 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-019646-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2132109

8.2 Дополнительная литература:

1. Макарова, Д. Д., Организация и осуществление бронирования и продажи гостиничных услуг (ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебное пособие / Д. Д. Макарова. — Москва : КноРус, 2026. — 173 с. — ISBN 978-5-406-15497-7. — URL: https://book.ru/book/959999 . — Текст : электронный.

2. Макарова, Д. Д., Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе : учебник / Д. Д. Макарова, А. Э. Всесвятская, Б. И. Бакай, Н. А. Бугаец. — Москва : КноРус, 2026. — 318 с. — ISBN 978-5-406-15860-9. — URL: https://book.ru/book/961915 — Текст : электронный.

© РГУТИС

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://elibrary.ru
4. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации http://rha.ru/

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Информационная справочная система «Справочно-правовая система “Консультант+”»: http://www.consultant.ru
4. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы “Гарант”» (информационно-правовой портал «Гарант.ру»): http://www.garant.ru
5. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных «Российский институт стандартизации»): https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/

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

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и 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.

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.

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

© РГУТИС

обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Организация и управление сервисной среды туристских 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 документаций;

− 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 дестинациями, туристскими территориями развивающаяся прикладная наука, в ней

© РГУТИС

существует множество неисследованных областей. Ознакомление с трудами ученых в этой области может способствовать активизации научной деятельности студента.

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: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование, доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование, доска, конференц-зал, кресла, трибуна, стол для президиума ТСО: Видеопроекционное оборудование, доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное 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

© РГУТИС