

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

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

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

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

Направление подготовки:
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль) программы бакалавриата:
«Гостиничная и ресторанный деятельность»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

АННОТАЦИЯ

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

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

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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ИПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ИПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Умеет: Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством Владеет: навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов
ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности	ИПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и	Знает: специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Умеет: Осуществлять	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>общественного питания. ИПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ИПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством</p> <p>Владеет: навыками контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством</p>	
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	<p>ИОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>ИОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ИОПК-1.3. Использует современные программные продукты в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Знает: специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах</p> <p>Умеет: осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством</p> <p>Владеет: навыками планирования и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством</p>	

Краткое содержание дисциплины:

Понятие об информационных технологиях в туризме и гостиничном деле.

Информационные технологии в управлении гостиничным комплексом.

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

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

Автоматизированные системы онлайн-бронирования. Глобальные системы бронирования

Интернет в туризме и гостиничном деле.

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

Электронная почта и списки рассылки. Этикет электронной почты.

Телеконференции (Usenet).

Технологии антивирусной защиты.

Основы работы с АСУ «Эдельвейс»

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

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

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

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

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

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации – 6	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
33.008. Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов	В/01. 6. Управление материальными

Наименование профессиональных стандартов (ПС)	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована дисциплина	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована дисциплина
зарубежного опыта, международных норм и стандартов	(служб, отделов) предприятия питания, уровень квалификации - 6	ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИПК-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; ИПК-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; ИПК-1.4. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Умеет: Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством Владеет: навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008. Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов
ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)	ИПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.2. Определяет	Знает: специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Умеет: Осуществлять контроль и оценку эффективности	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
организации сферы гостеприимства и общественного питания	формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством Владеет: навыками контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством	
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ИОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания ИОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания ИОПК-1.3. Использует современные программные продукты в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знает: специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Умеет: осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством Владеет: навыками планирования и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса с использованием автоматизированных систем управления гостиничным хозяйством	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

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

Дисциплины, на освоении которых базируется данная дисциплина:

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

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

- Инновации в сфере туризма и гостеприимства
- Управление персоналом в сфере туризма и гостеприимства
- Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
- Организация гостиничного и ресторанного дела
- Курортология
- Управление рестораном
- Ресторанный бизнес
- Ресторанно-гостиничный бизнес в зарубежных странах

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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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

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

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
5 семестр						
ПК-1 ИПК-1.1.-1.4ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	Обзорная лекция-консультация по изучению учебного курса	2	×		9	Лекция-визуализация
ПК-1 ИПК-1.1.-1.4	Тема 1. Понятие об информационных технологиях в туризме и гостиничном деле	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 1. Раскрыть сущность и классификацию информационных технологий.		×	7		Семинар-дискуссия
	Самостоятельная работа		×		20	
ПК-1 ИПК-1.1.-1.4	Тема 2. Информационные технологии в управлении гостиничным комплексом	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 2. Сущность и влияние информационных технологий в управлении гостиничным комплексом		×	7		Сообщения студентов. Тестирование по теме.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	Тема 3. Характеристики зарубежных и отечественных компьютерных систем (программных продуктов) бронирования и резервирования.	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 3. Обзор существующих АСУ и программного обеспечения		×	7		Семинар. Доклады, сообщения студентов.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	Тема 4. Понятие «интеллектуальное здание». Принципы построения «интеллектуального здания».	2	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 4 Сущность, виды и принципы построения «интеллектуального здания»		×	7		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2	Тема 5. Интернет в туризме и гостиничном деле	4	×			Лекция-визуализация

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы проведения учебной работы
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИПК 21.1-2.2.						
	Практическое занятие № 5 Способы использования Интернет в туризме и гостиничном деле			7		Семинар. Доклады, сообщения, защита рефератов.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-1 ИПК-1.1.-1.4 ОПК-1. ИОПК-1.1.-1.3	Тема 6 Основы работы в АСУ «Эдельвейс»	4	×			Лекция-визуализация
	Практическое занятие № 6 Основные принципы работы АСУ «Эдельвейс»		×	7		Семинар. Доклады, сообщения, презентации студентов.
	Самостоятельная работа		×		20	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям
ПК-2 ИПК 21.1-2.2. ОПК-1. ИОПК-1.1.-1.3	Подготовка к промежуточной аттестации		×		27	
ИТОГО за 5 семестр		18	×	42	129	

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

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

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

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

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

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы						Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах	формы организации самостоятельной работы	
5 семестр								
ПК-1 ИПК-1.1.-1.4 ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	Обзорная лекция-консультация по изучению учебного курса	1	×		Дискуссия	5	×	
ПК-1 ИПК-1.1.-1.4	Тема 1. Понятие об информационных технологиях в туризме и гостиничном деле	1	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 1. Раскрыть сущность и классификацию информационных технологий.		×	2				
	Самостоятельная работа		×			30	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Собеседование
ПК-1 ИПК-1.1.-1.4	Тема 2. Информационные технологии в управлении гостиничным комплексом	1	×		Лекция-визуализация			
	Практическое занятие № 2. Сущность и влияние информационных технологий в управлении гостиничным комплексом		×	2	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			30	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Тест

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

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы					Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)	
		Контактная работа			Формы проведения контактной работы : лекций, лабораторных, практических занятий	Самостоятельная работа		
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		в часах		формы организации самостоятельной работы
							материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	
ПК-1 ИПК-1.1.-1.4	Тема 6 Основы работы в АСУ «Эдельвейс»	2	×					
ОПК-1. ИОПК-1.1.-1.3	Практическое занятие № 6 Основные принципы работы АСУ «Эдельвейс»		×	2	Семинар. Доклады, сообщения студентов.			
	Самостоятельная работа		×			30	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка докладов/ сообщений к семинарским занятиям	Доклад
ПК-1 ИПК-1.1.-1.4 ПК-2 ИПК 21.1-2.2.	Подготовка к промежуточной аттестации		×			9		
ИТОГО за 5 семестр		10	×	12		185+9		

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

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

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

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

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

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

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

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

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

-балльно-рейтинговая технология оценивания.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

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

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

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

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

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

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

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

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

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

4.6. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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

Основная литература

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

Дополнительная литература

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

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

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

5.3. Программное обеспечение

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

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

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

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

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

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

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

компьютерные классы университета;

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

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

ЭИОС университета обеспечивает:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.1.2. Типовые задания для лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

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

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

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

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

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

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

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

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

8.1.6. Типовые тестовые задания

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

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

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

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

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

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

Регламент проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования

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

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

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

Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену

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

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

Примерный тест для итогового тестирования:

Тема 1. Понятие об информационных технологиях в туризме и гостиничном деле. (ПК-1 ИПК-1.1.-1.4.)

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

1)человечество

2)технология;

3)информация

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

1)практика;

2)технология;

3)информационная технология

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

1)техническое обеспечение

2)программное обеспечение

3)информационное обеспечение

4)организационное обеспечение

5)правовое обеспечение

Информационное обеспечение представляет собой

1)автоматизированные информационные технологии;

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

Укажите недостатки функциональной структуры управления гостиницей:

1) длительность процедур принятия решений;

2) исключение дублирования в выполнении управленческих функций;

3) появление тенденций чрезмерной централизации;

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

5) относительно застывшая организационная форма.

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

1) «5 звезд»;

2) «4 звезды»;

3) «3 звезды»;

4) «2 звезды».

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

1) банковский перевод;

2) оплата по кредитной карте;

3) оплата иностранной валютой;

4) внесение депозита;

5) гарантирование компанией.

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

1) депозит;

2) факс;

3) телефон;

4) центральная система бронирования.

Восстановите» правильный порядок обслуживания гостей:

1) прием и размещение;

2) бронирование;

3) регистрация по прибытии;

4) оплата номера и дополнительных услуг;

5) выписка гостя.

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

1) закладывается в ваучер и получает определенный %;

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

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

Укажите срок подтверждения предоплаты:

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

3. Какие показатели определяет бронирование:

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

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

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

Кто подходит под категорию VIP-гостя:

- 1) долгопроживающие гости;
- 2) секретный агент;
- 3) гость-инкогнито;
- 4) стюардесса.

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

- 1) на обслуживающий персонал;
- 2) на кошелек гостя;
- 3) на рецептуры и технологии приготовления различных блюд в ресторанах;
- 4) на стандарты сервировки блюд;
- 5) на манеры обращения с гостями.

Какие услуги могут предоставлять носильщики гостям:

- 1) доставка багажа к месту проживания гостей;
- 2) доставка цветов в номер;
- 3) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности;
- 4) помощь служащим парковки автомобилей.

Тема 2. Информационные технологии в управлении гостиничным комплексом. (ПК-1 ИПК-1.1.-1.4)

Укажите соответствие между программами и их видами управления гостиницей

- 1)UCSShelter, 1С: Гостиница, Дип Пансион, Ининг Гостиница
- 2)AbiSoft Боулинг, Amf, Brunswick Classic, Brunswick CenterMaster;
- 3)Documentum, DOCS Fusion, Excalibur RetrievalWare, Staffware

Укажите соответствие между программами и их видами управления турфирмами

- 1)TravelOffice, VoyageOffice, ИмпульсТурагент, ИмпульсТуроператор
- 2)AbiSoft Боулинг, Amf, Brunswick Classic, Brunswick CenterMaster;
- 3)Documentum, DOCS Fusion, Excalibur RetrievalWare, Staffware

Укажите соответствие между программами и их видами управления рестораном/баром

- 1)RestaurantCenturia, USCR-Keeper, 1С: Трактирь, AbiSoft Бар-Ресторан
- 2)AbiSoft Боулинг, Amf, Brunswick Classic, Brunswick CenterMaster;
- 3)Documentum, DOCS Fusion, Excalibur RetrievalWare, Staffware

Укажите соответствие между программами и их видами управления документами

- 1)Documentum, DOCS Fusion, Excalibur RetrievalWare, Staffware
- 2)AbiSoft Боулинг, Amf, Brunswick Classic, Brunswick CenterMaster;

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

Укажите соответствие между программами и их видами управления развлечениями

1) AbiSoft Боулинг, Amf, Brunswick Classic, Brunswick CenterMaster

2) UCSShelter, 1C: Гостиница, Дип Пансион, Ининг Гостиница;

3) Documentum, DOCSFusion, ExcaliburRetrievalWare, Staffware

Необходимость экономии социального времени ориентирует наше внимание, в первую очередь

1) на закон;

2) на технологии

Какие требования предъявляют к персоналу гостиницы:

1) пройти профессиональную подготовку;

2) знание компьютера и специализированных программ;

3) медицинские требования;

4) не заниматься посторонними делами на рабочем месте;

5) поведение и внешний вид;

6) униформа.

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

1) административная служба;

2) коммерческая служба;

3) служба дополнительных услуг;

4) служба приема и обслуживания.

Ваучер — это:

1) платежный документ;

2) каталог для хранения счетов клиентов в цифровом порядке;

3) прибор для фиксации дальних телефонных разговоров.

6. Какие из перечисленных дополнительных услуг относятся к бытовым:

1) услуга «будильник»;

2) такси;

3) визовая поддержка;

4) трансфер;

5) обмен валюты.

Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:

1) безопасность;

2) консьерж;

3) туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);

4) обмен валюты;

5) уборка номера.

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

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

1) закладывается в ваучер и получает определенный %;

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

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

Укажите срок подтверждения предоплаты:

1) 3 дня;

2) от несколько недель до одного дня;

3) от месяца до одного дня;

4) неделя.

Какие показатели определяет бронирование:

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

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

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

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

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

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

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

Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

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

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

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

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

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

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

К глобальным системам бронирования относятся:

Fidelio

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

К компьютерным системам управления отелом относятся:

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

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

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

4)буквенная классификация

5)система классификации Michelin

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

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

Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

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

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

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

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

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

По каким документам возможно поселение в гостиницу:

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

Из каких частей состоит система электронных замков:

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

Главное достоинство электронного замка:

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