



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ (ФАКУЛЬТЕТ, ОТДЕЛЕНИЕ)  
Кафедра (учебно-научный центр)

**НАЗВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**СОВРЕМЕННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦАМИ**

*Код и наименование направления подготовки/специальности*  
**43.03.03 Гостиничное дело**

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*  
**Гостиничная деятельность**

Уровень высшего образования:*бакалавриат*

Форма обучения:*очная, очно-заочная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2023

Рабочая программа дисциплины  
Современные системы управления гостиничным предприятием

Составитель:  
Ст.преподаватель М.В.Камшечко

УТВЕРЖДЕНО  
Протокол заседания кафедры  
№7 от 27.02.2023

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка .....	4
1.1. Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
2. Структура дисциплины .....	5
3. Содержание дисциплины .....	6
4. Образовательные технологии .....	7
5. Оценка планируемых результатов обучения .....	8
5.1 Система оценивания .....	8
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине .....	9
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	18
6.1 Список источников и литературы .....	18
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ....	20
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы .....	20
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	20
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....	20
9. Методические материалы .....	22
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий .....	22
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9.3 Иные материалы .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины .....	29

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

**Цель дисциплины:** изучение будущими работниками индустрии гостеприимства современных информационных систем и технологий, используемых на предприятиях индустрии гостеприимства.

**Задачи дисциплины:**

- научить студентов применять имеющиеся на рынке специализированные программные продукты и информационные системы в своей профессиональной деятельности.
- анализ тенденций информационных систем и технологий в индустрии гостеприимства;
- анализ подходов к внедрению и использованию информационных систем и технологий в индустрии гостеприимства;
- оценка положительных и отрицательных сторон информационных систем и технологий в индустрии гостеприимства;  
углубление теоретических знаний в области информатизации предприятий индустрии гостеприимства;
- изучение методики работы специализированного программного обеспечения гостиничных предприятий

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
<b>УК-3</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<b>УК-3.1</b> Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде;	<i>Знать:</i> Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности. <i>Уметь:</i> Предвидеть результаты (последствия) личных действий. <i>Владеть:</i> Способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата.
	<b>УК-3.2</b> Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия.	<i>Знать:</i> Методы социального взаимодействия. <i>Уметь:</i> Применять принципы социального взаимодействия. <i>Владеть:</i> Практическими навыками социального взаимодействия.
<b>ОПК-1</b> Способен применять технологические	<b>ОПК-1.3</b> Использует современные информационно-коммуникационные	<i>Знать:</i> Технологические инновации и современное программное обеспечение в в

<p>новации современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p>и технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Основные программные продукты для деятельности отельера</p> <p><i>Уметь:</i> Использовать инновационные технологии в информационном обеспечении и организации гостиниц Использовать компьютерные программы в профессиональной гостиничной деятельности</p> <p><i>Владеть:</i> навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности;</p>
---	---	---

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Современные системы управления гостиницами» относится к обязательной части, формируемой участниками образовательных отношений

Для освоения дисциплины «Современные системы управления гостиницами» необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Информационные технологии в гостиничной деятельности», «Технологии организации гостиничного дела», «Коммерческая деятельность гостиничных предприятий», «Мировые практики в гостиничной деятельности», «Ознакомительная практика»,

В результате освоения дисциплины «Современные системы управления гостиницами» формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Экономика гостиничного предприятия», «Гостиничный менеджмент», «Маркетинг гостиничного предприятия», «Управление доходами гостиничного предприятия», «Организационно-управленческая практика», «Проектно-технологическая практика», «Преддипломная практика».

## 2. Структура дисциплины<sup>1</sup>

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

<sup>1</sup> При реализации образовательной программы на очно-заочной и заочной формах обучения, таблица составляется для каждой формы.

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
3	Лекции	12
3	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 62 ч.

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
	Лекции	8
	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

### 3. Содержание дисциплины<sup>2</sup>

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
	Тема 1. Серверные (десктопные) АСУ/PMS	<p>Понятие Property Managment System (Автоматизированных систем управления АСУ).            Подробное описание, обзор и сравнение серверных (десктопных) PMS:            Logus Hospitality Managment System            Open Source Matters            Oracle Hospitality OPERA            Oracle Hospitality Suites8            SimpleOrder            1С: Отель            1С:Рарус            АСУ “Эдельвейс”            СПК “Здравница”</p> <p>Тестовые подключения и обучение работы в PMS.</p>
	Тема 2 . Облачные АСУ/PMS	<p>Подробное описание, обзор и сравнение облачных АСУ/ PMS:</p>

<sup>2</sup> Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице

		<b>Bnovo</b> <b>BookingLite</b> <b>Clock PMS</b> <b>CLOFFHotel</b> <b>HMA ECVI</b> <b>HotelCloud</b> <b>Lite PMS</b> <b>Maxibooking</b> <b>Newhotel Cloud PMS</b> <b>Oracle Hospitality OPERA Cloud</b> <b>Satisfy Travel</b> <b>TL:WebPMS</b> <b>Zak PMS</b> <b>Контур.Отель</b>
		<b>Тестовые подключения и обучение работы в PMS.</b>
	<b>Тема 3. Решения для апарт-отелей и альтернативных средств размещения</b>	<b>Подробное описание, обзор и сравнение решений для апарт-отелей и альтернативных средств размещения АСУ/ PMS:</b> <b>TravelLine</b> <b>Ecvi Apart</b>
		<b>Тестовые подключения и обучение работы в PMS.</b>

#### 4. Образовательные технологии<sup>3</sup>

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1.	Серверные (desktopные) АСУ/PMS	<i>Лекция 1-5.</i>  <i>Семинар 1-6.</i>	Вводная лекция с использованием видеоматериалов и лекция с использованием презентации  Развернутая беседа

<sup>3</sup> В разделе указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (*модулей*) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №301).

		<i>Самостоятельная работа</i>	Анализ особенностей и различия PMS Тестовые подключения и обучение работы в PMS.  Консультирование и проверка домашних заданий -презентаций по теме лекции
2	<b>Облачные АСУ/PMS</b>	<i>Лекция 6-10.</i>  <i>Семинар 7-12</i>  <i>Самостоятельная работа</i>	Лекции с использованием видеоматериалов и использованием презентации  Развернутая беседа Анализ особенностей и различия PMS Тестовые подключения и обучение работы в PMS.  Консультирование и проверка домашних заданий -презентаций по теме лекции
3	<b>Решения для апарт-отелей и альтернативных средств размещения - АСУ/PMS</b>	<i>Лекция 11-12.</i>  <i>Семинар 13-16</i>  <i>Самостоятельная работа</i>	Лекции с использованием видеоматериалов и использованием презентации  Развернутая беседа Анализ особенностей и различия PMS Тестовые подключения и обучение работы в PMS. Тестирование  Консультирование и проверка домашних заданий -презентаций по теме лекции

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1 Система оценивания<sup>4</sup>

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну	Всего

<sup>4</sup> Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.



	<b>работу</b>	
Текущий контроль:		
- <i>опрос</i>	5 баллов	30 баллов
- <i>участие в дискуссии на семинаре</i>	5 баллов	10 баллов
- <i>тестирование</i>	20 баллов	20 баллов
Промежуточная аттестация – экзамена		40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала	Шкала ECTS	
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55		E	
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

## 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

### 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине<sup>5</sup>

#### Тесты

##### 1С-Отель это Асу

Выберите 1 вариант ответа:

- Облачная
- Десктоп
- Мобильная

##### АСУ SimpleOrder рассчитана на

Выберите 2 варианта ответа:

- Сетевые отели
- Независимые отели от 100 номеров
- Хостелы
- Малые отели

##### Бизнес-процессы каких услуг можно контролировать через АСУ

Выберите несколько вариантов ответа:

- Фитнес-центр
- Конференц-центр

<sup>5</sup> Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

Система пожаротушения  
Система голосового оповещения  
Сауна

В каких АСУ есть шахматка  
Выберите несколько вариантов ответа:  
Орега  
Fidelio  
Интеллектстайл  
Вново

**Где может быть использована АСУ Logus HMS**

Выберите несколько вариантов ответа:  
Магазины  
Санатории  
Прачечные  
Хостелы

**Для чего нужен принтер штриховых кодов**

Выберите 1 вариант ответа:  
Для печати чеков  
Для печати штрих-кодов  
Для хранения данных  
Для печати отчетов

**Дополнительные услуги в отеле можно учитывать**

Выберите 1 вариант ответа:  
В PMS  
В Rate Shopper  
В Chanel Manager

**Какая компания представляет АСУ Эдельвейс**

Выберите 1 вариант ответа:  
Эдель  
Адель  
Эделинк  
1С

**Какая основная задача системы Chanel Manager**

Выберите 1 вариант ответа:  
Учет рабочего времени менеджеров  
Подключение ОТА  
Система безопасности в отеле

**Какая основная задача системы Rate Shopper**

Выберите 1 вариант ответа:  
Мониторинг цен конкурентов  
Подключение ОТА  
Мониторинг цен на закупки в ресторан

**Какие АСУ разработаны в России**

Выберите 1 вариант ответа:

1С – Отель  
 TravelLine  
 WebPMS  
 Colibri PMS  
 Eritome PMS

**Какие бизнес-процессы в АСУ автоматизированы**

Выберите несколько вариантов ответа:

Расчет с гостями  
 Создание профайлов корпоративных Гостей  
 Распознавание лиц  
 Учет рабочего времени

**Какие дополнительные интерфейсы предлагает 1С-Отель к базовой программе** Выберите несколько вариантов ответа:

Авиа билеты  
 Ресторан  
 Ж/д билеты  
 Медицинские услуги  
 Визы

**Какие задачи решает автоматизация точек питания**

Выберите несколько вариантов ответа:

Продажи  
 Логистика  
 Контроль деятельности предприятия  
 Контроль пожарной системы

**Какие модели являются POS-терминалами-**

Выберите несколько вариантов ответа:

YARUS C2100.  
 MSPOS-K  
 Эвотор Плюс ФН  
 Пионер 114Ф.

**Какие службы отеля подключены к PMS в базовой комплектации**

Выберите несколько вариантов ответа:

СПИР  
 Служба бронирования  
 Служба безопасности  
 Техническая служба  
 Служба горничных

**Какую Асу можно поставить в хостел**

Выберите 1 вариант ответа:

Opera  
 Fidelio  
 Интеллектстайл  
 Вnovo

**Кто из представленных компаний является производителем АСУ**

Выберите 1 вариант ответа:

Libra Hospitality  
TravellLine  
Amadeus  
Worldspen

**Поселение гостя происходит в системе**

Выберите 1 вариант ответа:

Rate Shopper  
Chanel Manager  
АСУ  
CRM

**Приоритетные требования к АСУ от мини-отелей**

Выберите несколько вариантов ответа:

Низкая цена  
Простой интерфейс  
Функция «Одного окна»  
Интеграция с инженерной системой

**Программа Logus HMS позволяет**

Выберите несколько вариантов ответа:

Выписывать договоры  
Выписывать путевки  
Выписывать карту гостя  
Выписывать медицинские карты

**Программа TL Express позволяет самостоятельно создать**

Выберите 1 вариант ответа:

АСУ  
Модуль бронирования  
Сайт  
Ченел-менеджер

**Создание профайла Гостя происходит**

Выберите 1 вариант ответа:

В Асу  
На ККМ  
В Rate Shopper  
В Chanel Manager

**Функция управления стоимостью услуг позволяет**

Выберите несколько вариантов ответа:

Определять тарифы  
Сравнивать цены конкурентов  
Анализировать ранние бронирования

**Что важно учесть при выборе сканера штриховых кодов**

Выберите 1 вариант ответа:

Скорость считывания  
Ширину полосы кода  
Классификацию точки питания  
Объем хранения данных

**Что из указанного является PMS- системой**

Выберите несколько вариантов ответа:

Fidelio

Эдельвейс

Amadeus

Вnovo

**PMS Это**

Выберите 1 вариант ответа:

Программа для учета рабочего времени сотрудников

Система контроля закупок

Автоматическая система управления отелем

Программа Менеджмента Сервиса

***Вопросы для подготовки к экзамену:***

**Вариант 1.** История развития программных средств в сфере гостиничного бизнеса.

1.1 История развития автоматизированных систем управления зарубежного производства, используемых в сфере гостиничного сервиса.

1.2 История развития автоматизированных систем управления отечественного производства, используемых в сфере гостиничного сервиса.

1.3 Обзор систем управления, используемых в сфере гостиничного сервиса. Заказные и типовые АСУ гостиниц.

**Вариант 2.** Этапы автоматизации гостиничного сервиса.

2.1. Цели автоматизации гостиничного сервиса.

2.2. Этапы автоматизации гостиничного сервиса

2.3. Критерии выбора системы. Обзор программных продуктов для автоматизации гостиничного сервиса.

**Вариант 3.** Понятия «клиент» и «сервер». Сервер базы данных. Технологии использования сервера: «клиент-сервер» и «файл-сервер».

**Вариант 4.** Автоматизированная система управления предприятием (АСУП): понятие, структура, принцип работы, требования. Примеры типовых АСУ (PMS).

4.1. Дать понятие автоматизированной системы управления предприятием.

4.2. Описать требования, предъявляемые к АСУ (PMS) гостиниц.

#### 4.3. Привести примеры, описание, функции стандартных систем управления

**Вариант 5.** Требования, предъявляемые к информационному обеспечению современного отеля. Информационные потоки и их роль в организации гостиничного бизнеса.

5.1. Организационная структура гостиницы. Описание информационных потоков, циркулирующих внутри организации.

5.2. Требования, предъявляемые к информационному обеспечению современного отеля. Конкурентное преимущество. Повышение производительности за счет внедрения новых информационных технологий. Максимальное использование имеющихся ресурсов.

5.3. Правильная организация работы персонала. Планирование загрузки гостиницы.

**Вариант 6.** Направления развития информационных технологий в индустрии гостеприимства: локальная автоматизация офиса, внедрение прикладных программ автоматизации формирования, продвижения и реализации туристского продукта, использование систем управления базами данных, использование локальных компьютерных сетей, внедрение систем бронирования, внедрение мультимедийных маркетинговых систем;

6.1. Понятие локальных компьютерных сетей. Использование сетей. Обзор функций и возможностей мультимедийных, маркетинговых и других прикладных программ, используемых в гостиничном бизнесе.

6.2. Понятие «разграничение прав доступа» пользователя.

6.3. Направления развития информационных технологий в индустрии гостеприимства.

**Вариант 7.** Сетевые информационные технологии. Возможности Интернет. Использование различных служб Интернет для сферы гостеприимства.

7.1. Понятие сетевых информационных технологий. Сетевые протоколы. Принцип работы и возможности Интернет.

7.2. Перечень и подробное описание различных услуг (служб) Интернет для сферы гостеприимства.

7.3. Создание сайта гостиницы.

**Вариант 8.** Характеристика автоматизированных систем управления гостиничным комплексом (PMS)

8.1. Понятие АСУ/PMS гостиницей. История развития отечественных и зарубежных систем управления гостиничным бизнесом.

8.2. Основные функции, характеристики и назначение АСУ/PMS. Обзор программных продуктов на российском рынке.

### 8.3. Методика внедрения систем управления гостиницей.

**Вариант 9.** Применение и взаимодействие различных гостиничных систем. Повышение эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства, на основе внедрения автоматизированных систем управления доходами;

9.1. Понятие АСУ/РMS гостиницей. Перечень дополнительных программных продуктов для автоматизации различных служб и услуг современного отеля.

9.2. Схема взаимодействия различных гостиничных систем (системы бухгалтерского учета, система платного телевидения, система электронных замков и т.п.).

9.3. Повышение эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства, на основе внедрения автоматизированных систем управления доходами.

**Вариант 10.** Сравнительная характеристика стандартных систем управления гостиницей и заказанных АСУ/РMS для обслуживания индивидуальной гостиницы

10.1. Понятие «заказная» система управления.

10.2. Понятие «типовая» система управления

10.3. Сравнительная характеристика заказных и типовых систем управления

**Вариант 11.** Комплексная автоматизация процессов бронирования. Автоматизация работы службы приема и размещения. Автоматизация расчетов с гостями, агентствами, туроператорами и т.д.

11.1 Описание состава автоматизируемых бизнес-процессов.

11.2 Описание, в каких подразделениях и в какой функциональности внедряются автоматизированные системы управления гостиницей.

**Вариант 12.** Понятие многомодульности АСУ/РMS гостиницей. Характеристики функциональных групп входящих в базовый модуль любой АСУ/РMS.

12.1 Понятие «многомодульная» система управления. Отличие многомодульной АСУ /РMS от прочих.

12.2 Минимальный набор функциональных возможностей АСУ/РMS гостиницей.

12.3 Перспективы развития АСУ/РMS.

**Вариант 13.** Сравнительная характеристика отечественных и зарубежных АСУ/РMS

13.1 Обзор программных продуктов отечественного производителя. Характеристики, возможности.



13.2 Обзор программных продуктов зарубежного производства. Характеристики, возможности.

13.3 Сравнительная характеристика отечественных и зарубежных АСУ/PMS.

**Вариант 14.** Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом.

14.1 Перечислить основные автоматизированные бизнес-процессы в гостинице

14.2 Уровни автоматизации гостиничного бизнеса

14.3 Информационные технологии, применяемые в гостиничном бизнесе.

**Вариант 15.** Требования, предъявляемые к информационному обеспечению современного отеля.

15.1 Уровни автоматизации отелей.

15.2 Требования, предъявляемые к информационному обеспечению отеля.

15.3 Перспективы развития информационных технологий в гостиничном бизнесе.

**Вариант 16.** Системы автоматизации управления гостиничным бизнесом: сравнительный обзор программного обеспечения управления гостиницей на российском рынке.

**Вариант 17.** Гостиницы в GDS: варианты подключения, критерии выбора провайдера, необходимая информация о гостинице в GDS.

**Вариант 18.** Гостиницы в Интернет. Системы бронирования гостиничных услуг и лучшие сайты российских гостиниц.

18.1 Варианты представления гостиниц в Интернет.

18.2 Обзор лучших сайтов российских гостиниц. Наполнение и возможности собственных интернет-сайтов гостиниц.

18.3 Бронирование гостиничных услуг через Интернет.

**Вариант 19.** Возможности применения Интернет-технологий в деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Защита информации. Прогрессивные и перспективные методы защиты информации.

19.1 Интернет-технологии, применяемые в деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

19.2 Создание сайта гостиницы

### 19.3 Защита информации. Прогрессивные и перспективные методы защиты информации.

**Вариант 20.** Анализ подходов к внедрению и использованию информационных технологий в индустрии гостеприимства. Оценка положительных и отрицательных сторон информационных технологий;

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Список источников и литературы<sup>6</sup>

#### Основная литература:

1. Автоматизация гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Технологии успеха». – Режим доступа: <https://krasnodar.techsuccess.ru/resheniya/avtomatizaciya-gostinic>.
2. «Рарус». – Режим доступа: <https://rarus.ru/1cbranches/avtomatizatsiya-gostinits-oteley-sanatoriev-baz-otdiha>.
3. Боуэн Дж. Гостеприимство и туризм/ Дж. Боуэн. – М.: ЮНИТИ, 2019.
4. Бочарников В.Н. Информационные технологии в туризме / В.Н. Бочарников, Е.Г. Лаврушина. – М.: ФЛИНТА, 2019. -269 с.
5. Брага В.В., Бубнова Н.Г. Автоматизированные информационные технологии. – М.: Компьютер: ЮНИТИ, 2018. – 316с.
6. Ваген Линн Ван Дер. Гостиничный бизнес/ Ваген Линн Ван Дер. – М.: Феникс, 2019.
7. Викторова Е.В. Управление гостиничным комплексом на базе инновационных технологий / Е.В. Викторова [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Теория и практика сервиса: социальная сфера, технологии». Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravleniegostinichnym-kompleksom-na-baze-innovatsionnyh-tehnologiy>.
8. Гостиницы: понятие, характеристики [Электронный ресурс]: Гостиничное дело. – Режим доступа: [http://dw6.ru/gostinitsy\\_ponyatiye\\_harakteris\\_tiki\\_sistemy\\_klassifikatsii.html](http://dw6.ru/gostinitsy_ponyatiye_harakteris_tiki_sistemy_klassifikatsii.html).
9. Демулин В.Б. Современные автоматизированные системы управления гостиницами и их функциональные возможности / В.Б. Демулин [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Молодой ученый». – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/67/11284>.
10. Духовная Л.Л. Автоматизация бизнес-процессов как механизм повышения эффективности гостиничного предприятия / Л.Л. Духовная // Сервис в России и за рубежом. – 2019. – №3.
11. Ключевская И.С. Маркетинг гостиничного предприятия. Учебное пособие. – Москва: Издательство: ИНФРА-М, 2020. – 236 с.
12. Крюков В.Ю. Тенденции развития информационных технологий в гостиничном бизнесе / В.Ю. Крюков [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Научные записи ОрелГИЭТ». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/journalArticle/376065/#1>.
13. Можява Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства: практикум. Учебное пособие. – 2 изд., Москва, ИНФРА-М, 2022. - 120 с.
14. Никольская Е.Ю. Инновации, технологии в гостиничной деятельности / Е.Ю. Никольская [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Бюллетень науки и практики». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/journalArticle/516861/#1>.
15. Пахомов Е.В. Комплексная автоматизация гостиничного предприятия / Е.В. Пахомов [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Технические науки». – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kompleksnaya-avtomatizatsiya-gostinichnogo-predpriyatiya>

<sup>6</sup> Рекомендуется включать в списки издания из ЭБС и не более 15 печатных изданий.

**Нормативно-правовые документы:**

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Постановление Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187292;fld=134;dst=1000000001,0;rnd=0.26664367415342083>
2. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.internet-law.ru/gosts/gost/58791/>
3. Федеральный закон РФ «О рекламе» № 38-ФЗ в редакции 2016 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://logos-pravo.ru/page.php?id=3093>

**Дополнительная литература:**

1. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 2019. - 452 с.
2. Ветитнев А.М., Коваленко Вл.В., Коваленко В.В. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие. - М.: ФОРУМ, 2018. - 406 с
3. Горская Н.Н. Информационные технологии и системы в индустрии гостеприимства. Учебно-методическое пособие. - Нижний Новгород: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского», 2020. - 12 с.
3. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме: учеб. пособие. - Минск: Новое знание, 2017. - 446
4. Обзор систем управления гостиницами [Электронный ресурс]: ProHotelia. – Режим доступа: [prohotelia.com/2012/01/hotels-pms](http://prohotelia.com/2012/01/hotels-pms).
5. Программный комплекс «Отель». [Электронный ресурс]: Автоматизация гостиниц и ресторанов. – Режим доступа: <http://allhotels.ru/technology/index.ru.html?exp1=123>.
6. Прудникова Н.Г. Автоматизация гостиничного бизнеса / Н.Г. Прудникова [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Наука и туризм: стратегии взаимодействия». – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/avtomatizatsiya-gostinichnogo-biznesa>.
7. Разработка отечественных и западных систем управления гостиничным предприятием [Электронный ресурс]: CITFORUM. – Режим доступа: [citforum.ru/cis99/epr\\_3.shtml](http://citforum.ru/cis99/epr_3.shtml).
8. Черноусова Н.Ю. Основные направления внедрения инновационных технологий в сфере гостеприимства / Н.Ю. Черноусова [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Инновационные технологии в сфере туризма и гостеприимства». – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-napravleniya-vnedreniya-innovatsionnyh-tehnologiy-v-sfere-gostepriimstva/viewer>.
9. CRM-система для гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: Пиксель Плюс. – Режим доступа: <https://pixelplus.ru/crm/dlyabiznesa/gostinichnogo>.
10. Fidelio – новое поколение систем управления для гостиниц [Электронный ресурс]: FIDELIO. – Режим доступа: [http://www.hrs.ru/prodsols/hotels/fidelio\\_8.php](http://www.hrs.ru/prodsols/hotels/fidelio_8.php).
11. Logus HMS – российская система управления гостиницей [Электронный ресурс]: LIBRA HOSPITALITY. – Режим доступа: <https://www.librahospitality.com/company/news/avtomatizirovannaja-sistema-upravlenijagostinicej>.
12. LIBRA HOSPITALITY – Программное обеспечение для гостиничной индустрии [Электронный ресурс]: LIBRA HOSPITALITY. – Режим доступа: [www.librahospitality.com](http://www.librahospitality.com).
13. Система управления гостиницей «Эдельвейс» [Электронный ресурс]: Автоматизация гостиниц. – Режим доступа: <http://edelink.ru/products/edelweiss/preview>.
14. Система управления гостиницей «UCS Shelter» [Электронный ресурс]: U\_C\_S. – Режим доступа: <https://ucs-spb.ru/programms/shelter-po/>.

15. Стандарты обслуживания в гостиницах [Электронный ресурс]: Островок. – Режим доступа: <https://ostrovok.ru/hotel/russia/krasnodar/mid7401275>.

## **6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
4. [www.gaomoskva.ru](http://www.gaomoskva.ru)
5. [www.marketing.rbc.ru](http://www.marketing.rbc.ru)
6. [www.marketing.spb.ru](http://www.marketing.spb.ru)
7. [www.mitt.ru](http://www.mitt.ru)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

[www.tourism.minstm.gov.ru](http://www.tourism.minstm.gov.ru) – Сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ

[www.moscomtour.mos.ru](http://www.moscomtour.mos.ru) – Сайт Комитета по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) – Сайт Федерального агентства по туризму РФ [www.unwto.org](http://www.unwto.org) – Сайт Всемирной туристской организации

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security
4. Adobe Master Collection
5. AutoCAD
6. Archicad
7. SPSS Statistics
8. ОС «Альт Образование»
9. Visual Studio
10. Adobe Creative Cloud

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## 9. Методические материалы<sup>7</sup>

### 9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий<sup>8</sup>

#### Тема 1. Серверные (деSKTOPные) АСУ/PMS

Вопросы для самопроверки:

1. Когда появились первые АСУ/PMS в российских отелях?
2. Какие типы серверных (деSKTOPных) АСУ/PMS используются в отелях?

Вопросы для обсуждения:

1. История развития АСУ/PMS в российском гостиничном бизнесе
2. Обзор серверных (деSKTOPных) PMS
3. Сравнение серверных АСУ/PMS
4. Понятие «автоматизированная система управления».
5. Роль информационных систем в современном мире.
6. Этапы и тренды развития информационных технологий в индустрии гостеприимства.
7. Каким образом информационные технологии могут оказывать влияние на стратегию гостиничного предприятия.
8. Сравнение серверных (деSKTOPных) PMS:  
Logus Hospitality Management System  
Open Source Matters  
Oracle Hospitality OPERA  
Oracle Hospitality Suites<sup>8</sup>  
SimpleOrder  
1С: Отель  
1С: Парус  
АСУ “Эдельвейс”  
СПК “Здравница”.

#### Тема 2. Облачные АСУ/ PMS

Вопросы для самопроверки:

1. Какие АСУ/PMS применяются в управлении отелями?
2. В чем отличие облачных АСУ/ PMS от серверных?

Вопросы для обсуждения:

1. Основные функции облачной АСУ/ PMS.
2. Обзор облачных АСУ/PMS.
3. Сравнение облачных АСУ/PMS.
4. Автоматизации продаж.
5. Автоматизация работы коммерческой службы .
6. Автоматизация управленческого учета.
7. Сравнение облачных АСУ/ PMS:

<sup>7</sup> Методические материалы по дисциплине могут входить в состав рабочей программы, либо разрабатываться отдельным документом.

<sup>8</sup> План занятий строится в соответствии со структурой дисциплины (п.2). Разделы плана включают: название темы, количество часов, форму проведения занятия, его содержание (вопросы для обсуждения, задания, контрольные вопросы, кейсы и т.п.), список литературы. При необходимости, планы практических и лабораторных занятий могут содержать указания по выполнению заданий и требования к материально-техническому обеспечению занятия.

Bnovo  
 BookingLite  
 Clock PMS  
 CLOFFHotel  
 HMA ECVI  
 HotelCloud  
 Lite PMS  
 Maxibooking  
 Newhotel Cloud PMS  
 Oracle Hospitality OPERA Cloud  
 Satisfy Travel  
 TL:WebPMS  
 Zak PMS  
 Контур.Отель

### **Тема 3. Решения для апарт-отелей и альтернативных средств размещения**

Вопросы для самопроверки:

1. Что такое апарт-отели?
2. Какие альтернативные средства размещения вы знаете?
3. В чем особенность управления апарт-отелями?

Вопросы для обсуждения:

1. Критерии, по которым оцениваются автоматические системы управления апарт-отелем в России.
2. Основные отличия серверных, облачных АСУ/PMS и особенности специальных решений для апарт-отелей и альтернативных средств размещения.
3. Знакомство с платформой TravelLine. Основные функции и решения.
4. Обзор деятельности и услуг Eсvi Apart.

## **9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ<sup>9</sup>**

### **Требования к написанию доклада**

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от

---

<sup>9</sup> В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.). При наличии кафедральных или факультетских рекомендаций по подготовке письменных работ раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя - составителя. Если письменная работа не предусмотрена, раздел не включается.

тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: – актуальность проблемы и темы;
  - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
  - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы: – соответствие плана теме доклада;
  - соответствие содержания теме и плану доклада;
  - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
  - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
  - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
  - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
  - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
  - правильное оформление ссылок на используемую литературу;
  - грамотность и культура изложения;
  - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
  - соблюдение требований к объему доклада;
  - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:
  - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
  - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
  - литературный стиль.

#### **Требования к выполнению тестового задания**

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями.

Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;



– систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

– гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

– коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.

– централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

– унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»). Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

### **Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов по дисциплине**

Самостоятельная работа студентов (СРС) под руководством преподавателя является составной частью «самостоятельная работа студентов», принятого в высшей школе. СРС под руководством преподавателя представляет собой вид занятий, в ходе которых студент, руководствуясь методической и специальной литературой, а также указаниями преподавателя, самостоятельно выполняет учебное задание, приобретая и совершенствуя при этом знания, умения и навыки практической деятельности. При этом взаимодействие студента и преподавателя приобретает вид сотрудничества: студент получает непосредственные указания преподавателя об организации своей самостоятельной деятельности, а преподаватель выполняет функцию руководства через консультации и контроль.

Познавательная деятельность студентов при выполнении самостоятельных работ данного вида заключается в накоплении нового для них опыта деятельности на базе усвоенного ранее формализованного опыта (опыта действий по известному алгоритму) путем осуществления переноса знаний, умений и навыков. Суть заданий работ этого вида сводится к поиску, формулированию и реализации идей решения. Это выходит за пределы прошлого формализованного опыта и в реальном процессе мышления требует от обучаемых варьирования условий задания и усвоенной ранее учебной информации, рассмотрения ее под новым углом зрения. В связи с этим самостоятельная работа данного вида должна выдвигать требования анализа незнакомых студентом ситуаций и генерирования новой информации для выполнения задания. В практике вузовского обучения в качестве самостоятельной работы чаще всего

используются домашние задание, отдельные этапы лабораторных и семинарско-практических занятий

### 9.3. Иные материалы

#### **Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям**

Студент должен четко уяснить, что именно с лекции начинается его подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

1-й - организационный,

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к семинару рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале семинара студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

#### **Методические рекомендации по подготовке электронной презентации**

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);

- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;
- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.
- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).
- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:** изучение будущими работниками индустрии гостеприимства современных информационных систем и технологий, используемых на предприятиях индустрии гостеприимства.

### **Задачи дисциплины:**

- научить студентов применять имеющиеся на рынке специализированные программные продукты и информационные системы в своей профессиональной деятельности.
- анализ тенденций информационных систем и технологий в индустрии гостеприимства;
- анализ подходов к внедрению и использованию информационных систем и технологий в индустрии гостеприимства;
- оценка положительных и отрицательных сторон информационных систем и технологий в индустрии гостеприимства;  
углубление теоретических знаний в области информатизации предприятий индустрии гостеприимства;
- изучение методики работы специализированного программного обеспечения гостиничных предприятий

В результате освоения дисциплины **“Современные системы управления гостиницами”** обучающийся должен:

**Знать:** Технологические инновации и современное программное обеспечение в в сфере гостеприимства и общественного питания, основные программные продукты для деятельности отельера.

**Уметь:** Использовать инновационные технологии в информационном обеспечении и организации гостиниц, использовать компьютерные программы в профессиональной гостиничной деятельности.

**Владеть:** навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности.