

ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
«Московский государственный университет спорта и туризма»  
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО

Проректор

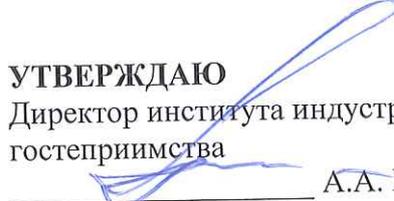


А.М. Каткова

«29» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института индустрии туризма и  
гостеприимства



А.А. Иванцов

«29» августа 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.1.10 «Программное обеспечение и автоматизация профессиональной  
деятельности»**

**Направление подготовки:** 43.03.03 Гостиничное дело

**Профиль (направленность):** Ресторанная деятельность

Форма обучения	очная	заочная
Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ)	<b>108 час. / 3 ЗЕ</b>	<b>180 час. / 5 ЗЕ</b>
Курс	<i>II</i>	<i>II</i>
Учебный семестр	<i>4 семестр</i>	<i>3 семестр</i>
Форма промежуточной аттестации	<i>4 семестр - экзамен</i>	<i>3 семестр - экзамен</i>

Настоящая рабочая программа учебной дисциплины устанавливает требования к результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Рабочая программа дисциплины (РПД) «Программное обеспечение и автоматизация профессиональной деятельности» составлена на основании ФГОС высшего образования 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2017 г. № 515, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело; профиль (направленность): Ресторанная деятельность.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину и студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

**Разработчик рабочей программы:**

Доцент кафедры социально-экономических и гуманитарных дисциплин, кандидат военных наук, доцент



«29» августа 2023 г.

В.Н. Кравец

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры «Социально-экономических и гуманитарных дисциплин» «29» августа 2023 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой социально-экономических и гуманитарных дисциплин, кандидат юридических наук



«29» августа 2023 г.

И.А. Новичкова

**СОГЛАСОВАНО:**

Начальник отдела методического обеспечения и контроля качества образовательного процесса



«29» августа 2023 г.

О.В. Федорова

Специалист по УМР отдела обеспечения и контроля качества образовательного процесса



«29» августа 2023 г.

О.В. Крылова

## **1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Цель** - формирование универсальных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы.

**Задачи**, решаемые в процессе преподавания учебной дисциплины:

1. Формирование систематических знаний по использованию программного обеспечения и средств автоматизация профессиональной деятельности, необходимых для осуществления эффективного обеспечения функционирования предприятий и организаций гостиничного дела;
2. Формирование умений, обеспечивающих использование программного обеспечения и средств автоматизация профессиональной деятельности, необходимых для осуществления профессиональной деятельности, реализуемой по направлению «Гостиничное дело»;
3. Формирование навыков применения информационных и коммуникационных технологий для автоматизации обработки информации в туристской деятельности;
4. Формирование систематических знаний для принятия управленческих решений при использовании программного обеспечения и средств автоматизация профессиональной деятельности;
5. Формирование навыков построения и эксплуатации программного обеспечения и средств автоматизация в сфере гостиничного дела.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

Дисциплина Б1.О.1.10 «Программное обеспечение и автоматизации профессиональной деятельности» изучается обучающимися в рамках Б1.О.1.04 Производственно-технологического модуля обязательной части ООП ВО в 4-м семестре и завершается промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Изучение дисциплины «Программное обеспечение и автоматизации профессиональной деятельности» осуществляется на основе логической и содержательно-методической взаимосвязи с обязательной дисциплиной производственно-технологического модуля Б1.О.1.06 «Математические и статистические методы в индустрии туризма и гостеприимства» Производственно-технологического модуля Б1.О.1.04.

Обучение по дисциплине «Программное обеспечение и автоматизации профессиональной деятельности» предшествует изучению следующих дисциплин ООП:

- Б1.О.1.04.03 «Технология и организация услуг питания», Производственно-технологического модуля Б1.О.1.04;
- Б1.О.1.11 «Проектирование гостиничной и ресторанной деятельности», Производственно-технологического модуля Б1.О.1.04.

## **3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ООП.**

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций УК-1, ОПК-1, ОПК-8.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
<p><b>УК-1.</b> Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p><b>УК-1.1.</b> Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие</p>	<p><b>Знать:</b> -принципы сбора, отбора и обобщения информации с использованием современного программного обеспечения</p> <p><b>Уметь:</b> -применять принципы сбора, отбора и обобщения информации с использованием современного программного обеспечения</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b> -применения принципов сбора, отбора и обобщения информации с использованием современного программного обеспечения</p>
	<p><b>УК-1.2.</b> Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи.</p>	<p><b>Знать:</b> -современные компьютерные технологии и программное обеспечение, применяемые в сфере гостеприимства</p> <p><b>Уметь:</b> -использовать специализированное программное обеспечение для анализа разнородных явлений в сфере гостеприимства и систематизации их</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b> -применения программного обеспечения для решения поставленных задач в сфере гостеприимства</p>
	<p><b>УК- 1.3.</b> Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов.</p>	<p><b>Знать:</b> -основы поиска информации, основные методы принятия решений</p> <p><b>Уметь:</b> -осуществлять поиск информации и работать с информационными источниками сети Интернет</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b> -поиска информации и работы с информационными источниками; -принятия решений с использованием современного программного обеспечения</p>

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
	<p><b>УК-1.4.</b> При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения.</p>	<p><b>Знать:</b> -основы обработки и работы с информацией</p> <p><b>Уметь:</b> -применять логический подход при обработке информации и делать правильные умозаключения при принятии управленческих решений в сфере гостеприимства</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b> -поиска информации и работы с информационными источниками; -принятия решений с использованием современного программного обеспечения</p>
	<p><b>УК-1.5.</b> Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p>	<p><b>Знать:</b> -основные задачи, решаемые в сфере гостеприимства обработки и работы с информацией</p> <p><b>Уметь:</b> -применять специализированное программное обеспечение для решения задач в сфере гостеприимства</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b> -применения специализированного программного обеспечения для решения задач в сфере гостеприимства</p>
<p><b>ОПК-1.</b> Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p><b>ОПК-1.1.</b> Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p><b>Знать:</b> -основные тенденции развития информационных технологий и программных средств обеспечения информационных процессов в сфере гостеприимства</p> <p><b>Уметь:</b> -определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b> -анализа потребностей во внедрении или совершенствовании программного обеспечения в сфере гостеприимства</p>
	<p><b>ОПК-1.2.</b> Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p><b>Знать:</b> -современные программные продукты в сфере гостеприимства</p> <p><b>Уметь:</b> -осваивать современные программные продукты в сфере гостеприимства</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b> -поиска и применения современных продуктов в сфере гостеприимства</p>

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
	<p><b>ОПК-1.3.</b> Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p><b>Знать:</b> -освоения специализированных программных продуктов в сфере гостеприимства</p> <p><b>Уметь:</b> - осваивать специализированными программными продуктами в сфере гостеприимства</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b> -применения специализированных программных продуктов в сфере гостеприимства</p>
<p><b>ОПК-8</b> Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>ОПК-8.1.</b> Знает современные информационные технологии (виды, принципы, методы, средства и инструментарий), в том числе отечественного производства при решении стандартных задач профессиональной деятельности, а также с учётом основных требований информационной безопасности.</p>	<p><b>Знать:</b> - современные информационные технологии, в том числе отечественного производства при решении стандартных задач в сфере гостеприимства, а также с учётом основных требований информационной безопасности.</p> <p><b>Уметь:</b> -осваивать современные информационные технологии, в том числе отечественного производства при решении стандартных задач в сфере гостеприимства, а также с учётом основных требований информационной безопасности.</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b> -применения современных информационных технологий, в том числе отечественного производства при решении стандартных задач в сфере гостеприимства, а также с учётом основных требований информационной безопасности.</p>
	<p><b>ОПК-8.2.</b> Умеет выбирать современные информационные технологии (виды, методы, средства и инструментарий), в том числе отечественного производства при решении стандартных задач профессиональной деятельности (включая средства и методы сбора, передачи и обработки данных результатов научно-исследовательской и практической деятельности), а</p>	<p><b>Знать:</b> -методику выбора современных программных и специализированных средств, применяемых в сфере гостеприимства (в том числе отечественного производства), а также с учётом основных требований информационной безопасности.</p> <p><b>Уметь:</b> -использовать методику выбора современных программных и специализированных средств, применяемых в сфере гостеприимства (в том числе отечественного производства), а также с учётом основных требований информационной безопасности.</p>

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
	также с учётом основных требований информационной безопасности.	<p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применения методики выбора современных программных и специализированных средств, применяемых в сфере гостеприимства (в том числе отечественного производства), а также с учётом основных требований информационной безопасности.</li> </ul>
	<p><b>ОПК-8.3.</b> Владеет навыками применения современных информационных технологий, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности (включая обработку и анализ результатов научно-исследовательской и практической деятельности), а также с учётом основных требований информационной безопасности.</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные информационные технологии (виды, методы, средства и инструментарий), в том числе отечественного производства при решении стандартных задач в сфере гостеприимства (включая средства и методы сбора, передачи и обработки данных результатов научно-исследовательской и практической деятельности), а также с учётом основных требований информационной безопасности.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осваивать современные информационные технологии (виды, методы, средства и инструментарий), в том числе отечественного производства при решении стандартных задач в сфере гостеприимства (включая средства и методы сбора, передачи и обработки данных результатов научно-исследовательской и практической деятельности), а также с учётом основных требований информационной безопасности.</li> </ul> <p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применения современных информационных технологий (виды, методы, средства и инструментарий), в том числе отечественного производства при решении стандартных задач в сфере гостеприимства (включая средства и методы сбора, передачи и обработки данных результатов научно-исследовательской и практической деятельности), а также с учётом основных требований информационной безопасности.</li> </ul>

### 5.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы<sup>1</sup>

#### Очная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа					Самостоятельная работа, час	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках кон- тактной работы	в рамках самосто- ятельная работа	
				Лекции	Занятия семи- нарского типа	др. виды работ	Консультации					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>4 семестр</b>												
1.	<b>Раздел. Основные виды программного обеспечение в сфере обслуживания и гостеприимства</b>											
1.1.	Тема. Глобальные системы бронирования и резервирования	3	2		2			1		ПР	ПТЗ.Т	УК-1
1.2.	Тема. Классификация информационных технологий. Информационные системы менеджмента	3	2		2			1		ПТЗ.О ПР	ПТЗ.Т Реферат ПР	УК-1
1.3.	Тема. Системы управления доступом, инженерным хозяйством и качеством	3	2		2			1		ПТЗ.О ПР	ПР	УК-1 ОПК-8

ПТЗ.О(п) – опрос (письменный)

ПТЗ.Т - проверка теоретических знаний – тестирование (дистанционно)

ПТЗ.О - опрос

ПР - практическая работа

КР проверка теоретических знаний – контрольная работа (дистанционно)

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа					Самостоятельная работа, час	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках кон- тактной работы	в рамках самосто- ятельная работа	
				Лекции	Занятия семи- нарского типа	др. виды работ	Консультации					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.4.	Тема. Комплексные средства автоматизации и интегрированные коммуникационные сети	3	2		2			1		ПТЗ.О ПР	ПР	УК-1 ОПК-8
1.5.	Тема. Цифровые телефонные сети и программы электронной коммерции	3	2		2			1		ПТЗ.О ПР	Реферат ПР	УК-1 ОПК-8
2.	<b>Раздел . Системы управления взаимоотношениями с клиентом в сфере обслуживания и гостеприимства</b>											
2.1.	Тема. CRM – систем. Виды, задачи, сервисы	3	2		2			1		ПТЗ.О ПР	ПР	
2.2.	Тема. Создание базы данных клиентов с использованием Microsoft Access. Экспорт данных в CRM – системы.	5	4		4			1		ПТЗ.О ПР	ПР	ОПК-1
2.3.	Тема. Битрикс24. Регистрация и базовые настройки. Интерфейс	4	2		2			2		ПТЗ.О ПР	ПР	ОПК-1
2.4.	Тема. Виртуальный офис Битрикс24	4	2		2			2		ПТЗ.О ПР	ПР	ОПК-1
2.5.	Тема. Работа с задачами Битрикс24	4	2		2			2		ПТЗ.О ПР	ПР	ОПК-1
2.6.	Тема. Основные настройки CRM Битрикс24	4	2		2			2		ПТЗ.О ПР	ПР	ОПК-1

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа					Самостоятельная работа, час	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках кон- тактной работы	в рамках самосто- ятельная работа	
				Лекции	Занятия семи- нарского типа	др. виды работ	Консультации					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
2.7.	Тема. Каналы коммуникации в CRM Битрикс24	4	2		2			2		ПТЗ.О ПР	ПР	ОПК-1
2.8.	Тема. Автоматизация в CRM Битрикс24	4	2		2			2		ПТЗ.О ПР	ПР	ОПК-1
2.9.	Тема. Сценарий работы в CRM Битрикс24	6	4		4			2		ПТЗ.О ПР	ПР	ОПК-1
2.10	Тема. Способы оплаты Битрикс24	4	2		2			2		ПТЗ.О ПР	ПР	ОПК-1
2.11.	Тема 2.11. Использование Битрикс24 в гостиничном предприятии	14	10		10			4		ПТЗ.О ПР	ПР	УК-1 ОПК-8
2.12.	Тема. Создание сайта гостиницы в Битрикс2	12	8		8			4		ПТЗ.О ПР	ПР	УК-1 ОПК-8
3.	<b>Раздел. Искусственный интеллект в сфере обслуживания и гостеприимства</b>											
3.1.	Искусственный интеллект в сфере обслуживания и гостеприимства	4	2		2			2		ПТЗ.О ПР	ПР	УК-1 ОПК-8
4.	<b>Раздел. Информационная безопасность в сфере обслуживания и гостеприимства</b>											
4.1.	Информационная безопасность обслуживания и гостеприимства	3	2		2			1		ПТЗ.О ПР	ПР	УК-1 ОПК-1 ОПК-8
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>18</b>						<b>18</b>	Экзамен			
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>108</b>			<b>56</b>			<b>52</b>				

## Заочная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа					Самостоятельная работа, час	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках кон- тактной работы	в рамках самосто- ятельная работа	
				Лекции	Занятия семинарского типа	др. виды работ	Консультации					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>3 семестр</b>												
1.	<b>Раздел. Основные виды программного обеспечение в сфере обслуживания и гостеприимства</b>											
1.1.	Тема. Глобальные системы бронирования и резервирования	5	1		1			4		ПР	ПТЗ.Т	УК-1
1.2.	Тема. Классификация информационных технологий. Информационные системы менеджмента	4						4			ПТЗ.Т Реферат ПР	УК-1
1.3.	Тема. Системы управления доступом, инженерным хозяйством и качеством	5	1		1			4		ПТЗ.О ПР	ПР	УК-1 ОПК-8
1.4.	Тема. Комплексные средства автоматизации и интегрированные коммуникационные сети	5	1		1			4		ПТЗ.О ПР	ПР	УК-1 ОПК-8
1.5.	Тема. Цифровые телефонные сети и программы электронной коммерции	4						4			Реферат ПР	УК-1 ОПК-8
2.	<b>Раздел. Системы управления взаимоотношениями с клиентом в сфере обслуживания и гостеприимства</b>											

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа					Самостоятельная работа, час	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках кон- тактной работы	в рамках самосто- ятельная работа	
				Лекции	Занятия семи- нарского типа	др. виды работ	Консультации					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
2.1.	Тема. CRM – систем. Виды, задачи, сервисы	6	1		1			5		ПТЗ.О ПР	ПР	
2.2.	Тема. Создание базы данных клиентов с использованием Microsoft Access. Экспорт данных в CRM – системы.	6	1					5			ПР	ОПК-1
2.3.	Тема. Битрикс24. Регистрация и базовые настройки. Интерфейс	6	1		1			5		ПТЗ.О ПР	ПР	ОПК-1
2.4.	Тема. Виртуальный офис Битрикс24	6	1		1			5		ПТЗ.О ПР	ПР	ОПК-1
2.5.	Тема. Работа с задачами Битрикс24	6	1		1			5		ПТЗ.О ПР	ПР	ОПК-1
2.6.	Тема. Основные настройки CRM Битрикс24	5						5			ПР	ОПК-1
2.7.	Тема. Каналы коммуникации в CRM Битрикс24	6	1		1			5		ПТЗ.О ПР	ПР	ОПК-1
2.8.	Тема. Автоматизация в CRM Битрикс24	5						5			ПР	ОПК-1
2.9.	Тема. Сценарий работы в CRM Битрикс24	5						5			ПР	ОПК-1
2.10	Тема. Способы оплаты Битрикс24	6	1		1			5		ПТЗ.О	ПР	ОПК-1

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа					Самостоятельная работа, час	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках кон- тактной работы	в рамках самосто- ятельная работа	
				Лекции	Занятия семинар- ского типа	др. виды работ	Консультации					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
										ПР		
2.11.	Тема 2.11. Использование Битрикс24 в гостиничном предприятии	5						5			ПР	УК-1 ОПК-8
2.12.	Тема. Создание сайта гостиницы в Битрикс2	5	1		1			4		ПТЗ.О ПР	ПР	УК-1 ОПК-8
3.	<b>Раздел. Искусственный интеллект в сфере обслуживания и гостеприимства</b>											
3.1.	Искусственный интеллект в сфере обслуживания и гостеприимства	5	1		1			4		ПТЗ.О ПР	ПР	УК-1 ОПК-8
4.	<b>Раздел. Информационная безопасность в сфере обслуживания и гостеприимства</b>											
4.1.	Информационная безопасность обслуживания и гостеприимства	5	1		1			4		ПТЗ.О ПР	ПР	УК-1 ОПК-1 ОПК-8
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>9</b>						<b>9</b>	Экзамен			
	<b>ВСЕГО:</b>	<b>180</b>			<b>12</b>			<b>96</b>				

## 4.2. Тематическое содержание занятий

## Очная форма обучения

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
<b>Раздел 1. Основные виды программного обеспечение в сфере обслуживания и гостеприимства</b>		
Тема 1.1. Глобальные системы бронирования	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Основные системы бронирования. Требования к системам бронирования. Характеристики систем бронирования. Российские и зарубежные системы бронирования. Выбор системы бронирования. Практическая работа
	<b>Самостоятельная работа</b> (1 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Тестирование
Тема 1.2. Классификация информационных технологий. Информационные системы менеджмента	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Классификация информационных технологий. Информационные системы, как основа бизнеса. Классификация информационных систем менеджмента. Пакеты управления туристическими фирмами. Опрос. Практическая работа
	<b>Самостоятельная работа</b> (1 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Тестирование. Реферат. Практическая работа.
Тема 1.3. Системы управления доступом, инженерным хозяйством и качеством	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Обзор автоматизированных систем управления для гостиниц. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом. Обзор систем управления инженерным хозяйством. Автоматизированные системы управления доступом для гостиниц. Особенности систем управления качеством гостиницы. Функции системы управления качеством гостиницы. Классы автоматизированных систем управления. Состав системы управления качеством гостиницы. Опрос. Практическая работа.
	<b>Самостоятельная работа</b> (1 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Тема 1.4. Комплексные средства автоматизации и Комплексные средства автоматизации и интегрированные коммуникационные сети	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Направления автоматизации гостиничного предприятия. Организационная структура гостиницы. Периферийные системы автоматизации. Структурированная кабельная система. ERP-система. Основные направления использования интегрированных коммуникационных сетей гостиничного предприятия. Система автоматизации гостиничного комплекса. Автоматизация гостиницы на основе специализированных программных средств. Элементы организационной структуры предприятия. Опрос. Практическая работа.
	<b>Самостоятельная работа</b> (1 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 1.5. Цифровые телефонные сети и программы электронной коммерции	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Телефонные системы в гостинице. Телефонные станции. Защита от стороннего подключения и вмешательства, гарантирующая полную конфиденциальность звонков гостей отеля и ее руководства. Электронная коммерция - сущность и экономическое содержание. Сравнительный анализ программ электронной коммерции. Опрос. Практическая работа.
	<b>Самостоятельная работа</b> (1 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Реферат. Практическая работа.
<b>Раздел 2 . Системы управления взаимоотношениями с клиентом в сфере обслуживания и гостеприимства</b>		
Тема 2.1. CRM – систем. Виды, задачи, сервисы	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Предназначение CRM – системы. Виды, задачи, сервисы. Применения в сфере обслуживания и гостеприимства. Опрос. Практическая работа.
	<b>Самостоятельная работа</b> (1 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 2.2. Создание базы данных клиентов с использованием Microsoft Access. Возможности экспорта данных в CRM – системы.	<b>Занятие семинарского типа</b> (4 ак.ч.)	Создание базы данных клиентов в сфере обслуживания и гостеприимства с использованием Microsoft Access. Возможности экспорта данных в CRM – систему. Опрос. Практическая работа.
	<b>Самостоятельная работа</b> (1 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Тема 2.3. Битрикс24. Регистрация и базовые настройки. Интерфейс	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Порядок регистрации Битрикс 24. Особенности регистрации Битрикс 24. Выбор инструментов Битрикс 24. Функционал CRM. Создание профиля сотрудника. Авторизация. Заполнение личных данных. Создание администраторов. Работа с обоями рабочего стола. Настройка уведомлений. Опрос. Практическая работа.
	<b>Самостоятельная работа</b> (2 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 2.4. Виртуальный офис Битрикс24	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Порядок создание виртуального офиса Битрикс24. Создание структуры компании. Добавление и регистрация сотрудников. Работа с интеграторами. Создание конференции. Работа с календарями. Диск Битрикс24. Тарифы Битрикс24. Опрос. Практическая работа.
	<b>Самостоятельная работа</b> (2 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 2.5. Работа с задачами Битрикс24	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Фиксирование задач в Битрикс24. Возможности постановки задач и порядок работы с ними. Раздел <b>Задачи и проекты</b> . Карточки задач. Делегирование задач. Наблюдатели. Сроки выполнения задач. Отчеты о выполнении задач. Список задач. Опрос. Практическая работа.
	<b>Самостоятельная работа</b> (2 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 2.6. Основные настройки CRM Битрикс24	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Режим работы «Простой CRM». Сущности CRM. Карточки сделки. Коммерческие сделки. Товары и услуги. Квалификация клиента. Получение ответов о коммерческом предложении. Опрос. Практическая работа.
	<b>Самостоятельная работа</b> (2 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 2.7. Каналы коммуникации в CRM Битрикс24	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Фиксирование заявок. Контакт – центр. Настройка виртуальной АТС. Пополнение баланса. Баланс и статистика. Аренда номеров. Маршрутизация входящих звонков. Интеграция с CRM. Создание группы по умолчанию. Опрос. Практическая работа.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	<b>Самостоятельная работа</b> (2 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 2.8. Автоматизация в CRM Битрикс24	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Основные задачи автоматизации. Оптимизация формирования документов. Шаблоны документов. Создание шаблона. Фильтрация документов. Создание нумератора. Заполнение платежного документа. Роботы и триггеры. Практическая работа. Опрос.
	<b>Самостоятельная работа</b> (2 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 2.9. Сценарий работы в CRM Битрикс24	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Обработка входящих потоков. Заполнение CRM форм. Истории коммерческих предложений. Заполнение реквизитов компании. Счета. Создание копий сделки. Практическая работа. Опрос.
	<b>Самостоятельная работа</b> (2 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 2.10. Способы оплаты Битрикс24	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Платежные сервисы. Подключение к ним. Принятие оплат от клиентов. Платежная система. Robokassa. Контроль выполнения сделки. Оплата в чате. Практическая работа. Опрос.
	<b>Самостоятельная работа</b> (2 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 2.11. Использование Битрикс24 в гостиничном предприятии	<b>Занятие семинарского типа</b> (10 ак.ч.)	Выбор тарифа Битрикс24. Применение Битрикс 24 в работе гостиничного предприятия. Создание Битрикс24 для гостиничного предприятия. Практическая работа. Опрос.
	<b>Самостоятельная работа</b> (4 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема. 2.12 Создание сайта гостиничного предприятия в Битрикс2	<b>Занятие семинарского типа</b> (8 ак.ч.)	Создание макета сайта для гостиничного предприятия. Создание сайта для гостиничного предприятия в Битрикс24. Практическая работа. Опрос.
	<b>Самостоятельная работа</b> (4 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
<b>Раздел 3. Искусственный интеллект в сфере обслуживания и гостеприимства</b>		
Тема 3.1. Искусственный интеллект в сфере обслуживания и гостеприимства	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Использование ИИ в гостиничном предприятии. Услуги консьержа AI. Гипердинамическое ценообразование. Прогнозировать использование коммунальных услуг. Программное обеспечение для группового бронирования. Использование переводчиков чат-ботов. Функция интеллектуального построения диаграмм событий. Регистрация посетителей. Найм сотрудников. Практическая работа. Опрос.
	<b>Самостоятельная работа</b> (2 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
<b>Раздел 4. Информационная безопасность в сфере обслуживания и гостеприимства</b>		
Тема 4.1. Информационная безопасность в сфере обслуживания и гостеприимства	<b>Занятие семинарского типа</b> (2 ак.ч.)	Определение информационной безопасности. Классификация угроз безопасности информации. Уязвимость открытых систем. Направления защиты информации: утечка информации и несанкционированный доступ к информации. Правовое обеспечение информационной безопасности. Организационное обеспечение информационной безопасности: политика безопасности, структура службы безопасности. Программно-техническое обеспечение информационной безопасности. Практическая работа. Опрос.
	<b>Самостоятельная работа</b> (1 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Промежуточная аттестация	Экзамен	Письменно – по билетам

### Заочная форма обучения

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
<b>Раздел 1. Основные виды программного обеспечение в сфере обслуживания и гостеприимства</b>		
Тема 1.1. Глобальные системы бронирования	<b>Занятие семинарского типа</b> (1 ак.ч.)	Основные системы бронирования. Требования к системам бронирования. Характеристики систем бронирования. Российские и зарубежные системы бронирования. Выбор системы бронирования. Практическая работа
	<b>Самостоятельная работа</b> (4 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Тестирование
Тема 1.2. Классификация информационных технологий. Информационные системы менеджмента	<b>Самостоятельная работа</b> (4 ак.ч.)	Классификация информационных технологий. Информационные системы, как основа бизнеса. Классификация информационных систем менеджмента. Пакеты управления туристическими фирмами. Тестирование. Реферат. Практическая работа.
Тема 1.3. Системы управления доступом, инженерным хозяйством и качеством	<b>Занятие семинарского типа</b> (1 ак.ч.)	Обзор автоматизированных систем управления для гостиниц. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом. Обзор систем управления инженерным хозяйством. Автоматизированные системы управления доступом для гостиниц. Особенности систем управления качеством гостиницы. Функции системы управления качеством гостиницы. Классы автоматизированных систем управления. Состав системы управления качеством гостиницы. Опрос. Практическая работа.
	<b>Самостоятельная работа</b> (4 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 1.4. Комплексные средства автоматизации и Ком-	<b>Занятие семинарского типа</b> (1 ак.ч.)	Направления автоматизации гостиничного предприятия. Организационная структура гостиницы. Периферийные системы автоматизации. Структурированная кабельная система. ERP-система. Основные направления использования интегрированных коммуникационных сетей гостиничного предприятия.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
плексные средства автоматизации и интегрированные коммуникационные сети	<b>Самостоятельная работа</b> (4 ак.ч.)	Система автоматизации гостиничного комплекса. Автоматизация гостиницы на основе специализированных программных средств. Элементы организационной структуры предприятия. Опрос. Практическая работа. Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 1.5. Цифровые телефонные сети и программы электронной коммерции	<b>Самостоятельная работа</b> (4 ак.ч.)	Телефонные системы в гостинице. Телефонные станции. Защита от стороннего подключения и вмешательства, гарантирующая полную конфиденциальность звонков гостей отеля и ее руководства. Электронная коммерция - сущность и экономическое содержание. Сравнительный анализ программ электронной коммерции. Реферат. Практическая работа.
<b>Раздел 2 . Системы управления взаимоотношениями с клиентом в сфере обслуживания и гостеприимства</b>		
Тема 2.1. CRM – систем. Виды, задачи, сервисы	<b>Занятие семинарского типа</b> (1 ак.ч.)	Предназначение CRM – системы. Виды, задачи, сервисы. Применения в сфере обслуживания и гостеприимства. Опрос. Практическая работа.
	<b>Самостоятельная работа</b> (5 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 2.2. Создание базы данных клиентов с использованием Microsoft Access. Возможности экспорта данных в CRM – системы.	<b>Самостоятельная работа</b> (5 ак.ч.)	Создание базы данных клиентов в сфере обслуживания и гостеприимства с использованием Microsoft Access. Возможности экспорта данных в CRM – систему. Практическая работа.
Тема 2.3. Битрикс24. Регистрация и базовые настройки. Интерфейс	<b>Занятие семинарского типа</b> (1 ак.ч.)	Порядок регистрации Битрикс 24. Особенности регистрации Битрикс 24. Выбор инструментов Битрикс 24. Функционал CRM. Создание профиля сотрудника. Авторизация. Заполнение личных данных. Создание администраторов. Работа с обоями рабочего стола. Настройка уведомлений. Опрос. Практическая работа.
	<b>Самостоятельная работа</b> (5 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Тема 2.4. Виртуальный офис Битрикс24	<b>Занятие семинарского типа</b> (1 ак.ч.)	Порядок создание виртуального офиса Битрикс24. Создание структуры компании. Добавление и регистрация сотрудников. Работа с интеграторами. Создание конференции. Работа с календарями. Диск Битрикс24. Тарифы Битрикс24. Опрос. Практическая работа.
	<b>Самостоятельная работа</b> (5 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 2.5. Работа с задачами Битрикс24	<b>Занятие семинарского типа</b> (1 ак.ч.)	Фиксирование задач в Битрикс24. Возможности постановки задач и порядок работы с ними. Раздел <b>Задачи и проекты</b> . Карточки задач. Делегирование задач. Наблюдатели. Сроки выполнения задач. Отчеты о выполнении задач. Список задач. Опрос. Практическая работа.
	<b>Самостоятельная работа</b> (5 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 2.6. Основные настройки CRM Битрикс24	<b>Самостоятельная работа</b> (5 ак.ч.)	Режим работы «Простой CRM». Сущности CRM. Карточки сделки. Коммерческие сделки. Товары и услуги. Квалификация клиента. Получение ответов о коммерческом предложении. Практическая работа.
Тема 2.7. Каналы коммуникации в CRM Битрикс24	<b>Занятие семинарского типа</b> (1 ак.ч.)	Фиксирование заявок. Контакт – центр. Настройка виртуальной АТС. Пополнение баланса. Баланс и статистика. Аренда номеров. Маршрутизация входящих звонков. Интеграция с CRM. Создание группы по умолчанию. Опрос. Практическая работа.
	<b>Самостоятельная работа</b> (5 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 2.8. Автоматизация в CRM Битрикс24	<b>Самостоятельная работа</b> (5 ак.ч.)	Основные задачи автоматизации. Оптимизация формирования документов. Шаблоны документов. Создание шаблона. Фильтрация документов. Создание нумератора. Заполнение платежного документа. Роботы и триггеры. Практическая работа.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Тема 2.9. Сценарий работы в CRM Битрикс24	<b>Самостоятельная работа</b> (5 ак.ч.)	Обработка входящих потоков. Заполнение CRM форм. Истории коммерческих предложений. Заполнение реквизитов компании. Счета. Создание копий сделки. Практическая работа.
Тема 2.10. Способы оплаты Битрикс24	<b>Занятие семинарского типа</b> (1 ак.ч.)	Платежные сервисы. Подключение к ним. Принятие оплат от клиентов. Платежная система. Robokassa. Контроль выполнения сделки. Оплата в чате. Практическая работа. Опрос.
	<b>Самостоятельная работа</b> (5 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Тема 2.11. Использование Битрикс24 в гостиничном предприятии	<b>Самостоятельная работа</b> (5 ак.ч.)	Выбор тарифа Битрикс24. Применение Битрикс 24 в работе гостиничного предприятия. Создание Битрикс24 для гостиничного предприятия. Практическая работа.
Тема. 2.12 Создание сайта гостиничного предприятия в Битрикс2	<b>Занятие семинарского типа</b> (1 ак.ч.)	Создание макета сайта для гостиничного предприятия. Создание сайта для гостиничного предприятия в Битрикс24. Практическая работа. Опрос.
	<b>Самостоятельная работа</b> (4 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
<b>Раздел 3. Искусственный интеллект в сфере обслуживания и гостеприимства</b>		
Тема 3.1. Искусственный интеллект в сфере обслуживания и гостеприимства	<b>Занятие семинарского типа</b> (1 ак.ч.)	Использование ИИ в гостиничном предприятии. Услуги консьержа AI. Гипердинамическое ценообразование. Прогнозировать использование коммунальных услуг. Программное обеспечение для группового бронирования. Использование переводчиков чат-ботов. Функция интеллектуального построения диаграмм событий. Регистрация посетителей. Найм сотрудников. Практическая работа. Опрос.
	<b>Самостоятельная работа</b> (4 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
<b>Раздел 4. Информационная безопасность в сфере обслуживания и гостеприимства</b>		
Тема 4.1. Информационная безопасность в сфере обслуживания и гостеприимства	<b>Занятие семинарского типа</b> (1 ак.ч.)	Определение информационной безопасности. Классификация угроз безопасности информации. Уязвимость открытых систем. Направления защиты информации: утечка информации и несанкционированный доступ к информации. Правовое обеспечение информационной безопасности. Организационное обеспечение информационной безопасности: политика безопасности, структура службы безопасности. Программно-техническое обеспечение информационной безопасности. Практическая работа. Опрос.
	<b>Самостоятельная работа</b> (4 ак.ч.)	Повторение пройденного материала. Выполнение выданных заданий. Работа с учебным материалом. Практическая работа.
Промежуточная аттестация	Экзамен	Письменно – по билетам

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### 5.1. Основная литература

1. *Ветитнев, А. М.* Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929>

### 5.2. Дополнительная литература

1. Информационные технологии в экономике и управлении в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / В. В. Трофимов [и др.] ; под редакцией В. В. Трофимова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 269 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09083-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517142>

2. Информационные технологии в экономике и управлении в 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / В. В. Трофимов [и др.] ; под редакцией В. В. Трофимова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 245 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09084-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517144>

## 6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Доступ к электронно-библиотечным системам:

1. Электронно-библиотечная система МГУСИТ;
2. Электронно-библиотечная система Руконт, <https://lib.rucont.ru>
3. Электронно-библиотечная система Юрайт, <https://urait.ru>
4. "Университетская библиотека": <http://www.biblioclub.ru/>
5. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
6. Университетская информационная система России (УИС России): <http://uisrussia.msu.ru/>
7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам [Режим доступа <http://window.edu.ru/window/library>]
8. <https://www.sports.ru/docs/stat/>
9. Электронная библиотечная система <http://znanium.com>
10. Научная электронная библиотека: электронные версии статей журналов.
11. <http://www.elibrary.ru/defaultx.asp/>
12. Подборка аналитических материалов по вопросам экономики, менеджмента и информационных технологий. <http://www.vernikov.ru>
13. Государственная публичная научно-техническая библиотека России [Режим доступа <http://www.gpntb.ru>].
14. Публичная Интернет-библиотека [Режим доступа <http://www.public.ru/>].

Доступ к современным профессиональным базам данных и информационно - справочным системам:

1. Официальный сайт Мэра Москвы <https://www.mos.ru/>.

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация - <http://www.consultant.ru>.

3. Справочная правовая система «Гарант»/ правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг <http://www.garant.ru>

4. Научно-технический центр правовой информации «Система» <http://www.systema.ru/>

5. Правовая информационная система «Консультант-плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> (в соответствии с графиком работы коммерческой версии для незарегистрированных пользователей).

6. Правовая информационная система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

(в т.ч. лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства)

1. MS Windows Professional 7 Russian – лицензия № 49715244 от 15.02.2012г., № 49466115 от 19.12.2011г.;

2. MS Office 2010 Russian – лицензия № 49715245 от 15.02.2012г.;

3. Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;

4. Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в ЭИОС – договор о подключении услуг электросвязи 017800123199 от 01.09.2018.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РПД

Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного, семинарского типа (в т.ч. практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, подтверждающая наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:

- Компьютерный стол (23 шт.);
- Письменные столы (9 шт.);
- Стулья (33 шт.);
- Маркерная доска (1 шт.);
- Проектор (1 шт.);
- Экран проекционный (1шт.);
- Рабочее место преподавателя с компьютером, мультимедийным оборудованием с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду: моноблок (1шт);

- комплект активных колонок (колонки со встроенным звукоусилителем) (1 шт.);

- комплект клавиатура+мышь (1шт);

- письменный стол (2 шт.);

- компьютерное кресло (1 шт.);

- Огнетушитель (1 шт.);

- Тумба (1 шт.).

Рабочее место студента с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду:

- моноблок (22 шт.);

- комплект клавиатура+мышь (22шт);

- МФУ (1 шт.);

- Блок бесперебойного питания (23 шт.).

Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования:

- Письменные столы – (5 шт.);
- Стулья (5 шт.);
- Стеллажи (3 шт.);
- Шкаф книжный (9 шт.);
- Ноутбук с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (10 шт.).

## **9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения (при наличии заявления). Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров, что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

## 10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины (далее – РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися на образовательном портале и сайте кафедры, с графиком консультаций преподавателей данной кафедры.

*Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины.* Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

*«Сценарий» изучения дисциплины.* «Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

### 10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

### 10.3. Рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Студентам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

- при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;

- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

#### **10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий**

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;

- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

### **11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Освоение учебной дисциплины *«Программное обеспечение и автоматизация профессиональной деятельности»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий, в т.ч. интерактивных лекций, дискуссий, разбор конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

### **12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации оформляется приложением к РПД.

### 1. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие	<p><b>Знать:</b> -принципы сбора, отбора и обобщения информации с использованием современного программного обеспечения</p> <p><b>Уметь:</b> -применять принципы сбора, отбора и обобщения информации с использованием современного программного обеспечения</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b> -применения принципов сбора, отбора и обобщения информации с использованием современного программного обеспечения</p>	опрос; реферат; практическая работа; тестирование; экзамен
	УК-1.2. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи.	<p><b>Знать:</b> -современные компьютерные технологии и программное обеспечение, применяемые в сфере гостеприимства</p> <p><b>Уметь:</b> -использовать специализированное программное обеспечение для анализа разнородных явлений в сфере гостеприимства и систематизации их</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b> -применения программного обеспечения для решения поставленных задач в сфере гостеприимства</p>	
	УК- 1.3. Осуществляет поиск информации для	<b>Знать:</b>	

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
	решения поставленной задачи по различным типам запросов.	<p>-основы поиска информации, основные методы принятия решений</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>-осуществлять поиск информации и работать с информационными источниками сети Интернет</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <p>-поиска информации и работы с информационными источниками;</p> <p>-принятия решений с использованием современного программного обеспечения</p>	
	<p><b>УК-1.4.</b> При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения.</p>	<p><b>Знать:</b></p> <p>-основы обработки и работы с информацией</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>-применять логический подход при обработке информации и делать правильные умозаключения при принятии управленческих решений в сфере гостеприимства</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <p>-поиска информации и работы с информационными источниками;</p> <p>-принятия решений с использованием современного программного обеспечения</p>	
	<p><b>УК-1.5.</b> Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p>	<p><b>Знать:</b></p> <p>-основные задачи, решаемые в сфере гостеприимства обработки и работы с информацией</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>-применять специализированное программное обеспечение для решения задач в сфере гостеприимства</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b></p>	

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
		-применения специализированного программного обеспечения для решения задач в сфере гостеприимства	
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	<b>Знать:</b> -основные тенденции развития информационных технологий и программных средств обеспечения информационных процессов в сфере гостеприимства <b>Уметь:</b> -определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства <b>Иметь практический опыт:</b> -анализа потребностей во внедрении или совершенствовании программного обеспечения в сфере гостеприимства	опрос; реферат; практическая работа; тестирование; экзамен
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	<b>Знать:</b> -современные программные продукты в сфере гостеприимства <b>Уметь:</b> -осваивать современные программные продукты в сфере гостеприимства <b>Иметь практический опыт:</b> -поиска и применения современных продуктов в сфере гостеприимства	

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
	<p><b>ОПК-1.3.</b> Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p><b>Знать:</b> -освоения специализированных программных продуктов в сфере гостеприимства <b>Уметь:</b> - осваивать специализированными программными продуктами в сфере гостеприимства <b>Иметь практический опыт:</b> -применения специализированных программных продуктов в сфере гостеприимства</p>	
<p><b>ОПК-8</b> Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>ОПК-8.1.</b> Знает современные информационные технологии (виды, принципы, методы, средства и инструментов), в том числе отечественного производства при решении стандартных задач профессиональной деятельности, а также с учётом основных требований информационной безопасности.</p>	<p><b>Знать:</b> - современные информационные технологии, в том числе отечественного производства при решении стандартных задач в сфере гостеприимства, а также с учётом основных требований информационной безопасности. <b>Уметь:</b> -осваивать современные информационные технологии, в том числе отечественного производства при решении стандартных задач в сфере гостеприимства, а также с учётом основных требований информационной безопасности. <b>Иметь практический опыт:</b> -применения современных информационных технологий, в том числе отечественного производства при решении стандартных задач в сфере гостеприимства, а также с учётом основных требований информационной безопасности.</p>	<p><i>опрос; реферат; практическая работа; тестирование; экзамен</i></p>

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
	<p><b>ОПК-8.2.</b> Умеет выбирать современные информационные технологии (виды, методы, средства и инструментов), в том числе отечественного производства при решении стандартных задач профессиональной деятельности (включая средства и методы сбора, передачи и обработки данных результатов научно-исследовательской и практической деятельности), а также с учётом основных требований информационной безопасности.</p>	<p><b>Знать:</b> -методику выбора современных программных и специализированных средств, применяемых в сфере гостеприимства (в том числе отечественного производства), а также с учётом основных требований информационной безопасности.</p> <p><b>Уметь:</b> -использовать методику выбора современных программных и специализированных средств, применяемых в сфере гостеприимства (в том числе отечественного производства), а также с учётом основных требований информационной безопасности.</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b> - применения методики выбора современных программных и специализированных средств, применяемых в сфере гостеприимства (в том числе отечественного производства), а также с учётом основных требований информационной безопасности.</p>	
	<p><b>ОПК-8.3.</b> Владеет навыками применения современных информационных технологий, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности (включая обработку и анализ результатов научно-исследовательской и практической деятельности), а</p>	<p><b>Знать:</b> -современные информационные технологии (виды, методы, средства и инструментов), в том числе отечественного производства при решении стандартных задач в сфере гостеприимства (включая средства и методы сбора, передачи и обработки данных результатов научно-исследовательской и практической деятельности), а также с учётом</p>	

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
	также с учётом основных требований информационной безопасности.	<p>основных требований информационной безопасности.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>-осваивать современные информационные технологии (виды, методы, средства и инструментарий), в том числе отечественного производства при решении стандартных задач в сфере гостеприимства (включая средства и методы сбора, передачи и обработки данных результатов научно-исследовательской и практической деятельности), а также с учётом основных требований информационной безопасности.</p> <p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <p>- применения современных информационных технологий (виды, методы, средства и инструментарий), в том числе отечественного производства при решении стандартных задач в сфере гостеприимства (включая средства и методы сбора, передачи и обработки данных результатов научно-исследовательской и практической деятельности), а также с учётом основных требований информационной безопасности.</p>	

## 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И

## ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

#### Экзамен

##### Перечень вопросов:

1. Основные системы бронирования.
2. Требования к системам бронирования.
3. Характеристики систем бронирования.
4. Российские и зарубежные системы бронирования. Выбор системы бронирования.
5. Классификация информационных технологий в гостиничном предприятии.
6. Информационные системы, как основа бизнеса.
7. Классификация информационных систем менеджмента.
8. Пакеты управления туристическими фирмами.
9. Обзор автоматизированных систем управления для гостиниц.
10. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.
11. Обзор систем управления инженерным хозяйством. Автоматизированные системы управления доступом для гостиниц.
12. Особенности систем управления качеством гостиницы. Функции системы управления качеством гостиницы.
13. Классы автоматизированных систем управления.
14. Состав системы управления качеством гостиницы.
15. Направления автоматизации гостиничного предприятия.
16. Организационная структура гостиницы. Периферийные системы автоматизации.
17. Структурированная кабельная система. ERP-система.
18. Основные направления использования интегрированных коммуникационных сетей гостиничного предприятия.
19. Система автоматизации гостиничного комплекса.
20. Автоматизация гостиницы на основе специализированных программных средств.
21. Элементы организационной структуры предприятия.
22. Телефонные системы в гостинице. Телефонные станции.
23. Защита от стороннего подключения и вмешательства, гарантирующая полную конфиденциальность звонков гостей отеля и ее руководства.
24. Электронная коммерция - сущность и экономическое содержание.
25. Сравнительный анализ программ электронной коммерции.
26. Создание CRM с использованием электронной таблицы. Динамическая информационная панель в Google-таблицах.
27. Система управления взаимоотношениями с клиентом в сфере обслуживания и гостеприимства Битрикс 24. Порядок регистрации в Битрикс 24.
28. Система управления взаимоотношениями с клиентом в сфере обслуживания и гостеприимства Битрикс 24. Порядок создание виртуального офиса Битрикс24.
29. Система управления взаимоотношениями с клиентом в сфере обслуживания и гостеприимства Битрикс 24. Фиксирование задач в Битрикс24.
30. Система управления взаимоотношениями с клиентом в сфере обслуживания и гостеприимства Битрикс 24. Режим работы «Простой CRM». Сущности CRM.
31. Система управления взаимоотношениями с клиентом в сфере обслуживания и гостеприимства Битрикс 24. Пополнение баланса. Баланс и статистика.
32. Система управления взаимоотношениями с клиентом в сфере обслуживания и гостеприимства Битрикс 24. Обработка входящих потоков. Заполнение CRM форм.

33. Система управления взаимоотношениями с клиентом в сфере обслуживания и гостеприимства Битрикс 24. Платежные сервисы.

34. Система управления взаимоотношениями с клиентом в сфере обслуживания и гостеприимства Битрикс 24. Платежная система Robokassa.

35. Система управления взаимоотношениями с клиентом в сфере обслуживания и гостеприимства Битрикс 24. Виды тарифных планов. Порядок оплаты.

36. Использование ИИ в гостиничном предприятии.

### **Критерии оценки:**

Ответ студента на зачете оценивается на:

«отлично» - если ответы на все вопросы полные, изложены в логической последовательности, студент владеет профессиональной терминологией, ориентируется в нормативных документах;

«хорошо» - допущена одна негрубая ошибка или не более двух недочетов;

«удовлетворительно» - в ответах на все вопросы имеется одна грубая ошибка и не более одной негрубой ошибки или грубые ошибки отсутствуют, но допущено две или более негрубых ошибок;

«неудовлетворительно» выставляется в случае, когда количество неправильных ответов превышает количество допустимых для положительной оценки или на нет ответа как минимум на один из вопросов.

## **2.2. Оценочные материалы для текущего контроля**

### **ТЕСТИРОВАНИЕ**

#### **ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ №1**

##### **1.1. Тема: Глобальные системы бронирования и резервирования**

##### **1 вариант**

<b>№ п/п</b>	<b>Вопрос и варианты ответов</b>	<b>Вариант правильного ответа</b>
1	Вопрос. Функционал программ для бронирования номеров не позволяет решать следующие задачи: а) проведение взаиморасчетов с посетителями; б) настройка тарифов, стоимости услуг; в) передача данных для начисления налогов.	С
2	Вопрос. Программы бронирования номеров гостиницы обычно включает следующие модули: а) блок управления тарифами номеров; б) блок регистрации и выписки гостей; в) блок управления персоналом.	А,В
3	Вопрос. Процесс бронирования номеров включает следующие этапы: а) прием запроса на бронирование номеров; б) оплата за бронирование; в) прием заявок на трансфер.	А

##### **2 вариант**

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Вопрос. Программы бронирования не позволяют осуществлять: а) бронирование для группы клиентов; б) бронирование номерного фонда для туристического агентства; в) бронирование номерного фонда для проживания с животными.	С
2	Вопрос. Международная система бронирования GALILEO создана в: а) 1978 г; б) 1987; в) 1991.	А
3	Вопрос. Гарантированное бронирование это - : а) вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 12.00, следующего за днем запланированного заезда дня; б) вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда; в) вид бронирования, при котором гостиница гарантирует размещение потребителя до 24.00 в день запланированного заезда.	В

### 3 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Вопрос. Цель какого из представленных ниже этапов внедрения информационных технологий в туристическую индустрию обозначена как «автоматизация процессов, основанных на информации»: а) этап создания данных; б) этап разработки информационных систем управления; в) этап образования глобальных сетей.	А
2	Вопрос. К основным системам бронирования относятся: а) глобальные системы бронирования; б) национальные системы бронирования; в) региональные системы бронирования.	А,В
3	Вопрос. Программы бронирования номеров в гостинице дают возможность: а) выполнять расчеты услуг по посетителям; б) осуществлять заселение номеров; в) уменьшить количество персонала гостиницы.	А

### Ключи:

1 вариант		2 вариант		3 вариант	
№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	С	1	С	1	А
2	А,В	2	А	2	А,В
3	А	3	В	3	А

**Критерии оценки:**

<b>оценка</b>	<b>количество правильных ответов</b>
«отлично»	<b>3</b>
«хорошо»	<b>2</b>
«удовлетворительно»	<b>1</b>
«неудовлетворительно»	<b>0</b>

**ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ №2****1.2.Тема: Классификация информационных технологий. Информационные системы менеджмента****1 вариант**

<b>№ п/п</b>	<b>Вопрос и варианты ответов</b>	<b>Вариант правильного ответа</b>
1	Вопрос. К информационным технологиям, используемых в гостиничном предприятии относятся: а) комплексные средства автоматизации; б) системы управления доступом; в) программы электронной коммерции.	A,B,C
2	Вопрос. База данных - это ... а) упорядоченный набор структурированной информации или данных, которые обычно хранятся в электронном виде в компьютерной системе; б) наиболее распространенных типах современных баз данных обычно хранятся в виде строк и столбцов формирующих таблицу; в) сайт, как правило содержащий только минимальную (основную) информацию о коммерческой или некоммерческой организации, частном лице, компании, товарах или услугах: название, контактные данные и форму обратной связи и, возможно, прайс-лист.	A
3	Вопрос. Информационная безопасность – это ... а) сохранение и защита информации, а также ее важнейших элементов, в том числе систем и оборудования, предназначенных для использования, сбережения и передачи этой информации. б) гарантирование достаточного уровня безопасности с данными предприятия, активами и информацией на разных этапах деловых операций для предотвращения нежелательного или несанкционированного раскрытия.; в) создание условий для максимально возможного возмещения и локализации наносимого ущерба неправомерными действиями физических и юридических лиц, ослабление негативного влияния последствий нарушения безопасности на достижение целей организации.	A

**2 вариант**

<b>№ п/п</b>	<b>Вопрос и варианты ответов</b>	<b>Вариант правильного ответа</b>
1	Вопрос. Какая система бронирования билетов появилась первой на отечественном рынке туристических услуг: а) Интурист; б) RusNet; в) Сирена.	С
2	Вопрос. Реляционная база данных - это ... а) набор данных с predetermined связями между ними. Эти данные организованы в виде набора таблиц, состоящих из столбцов и строк; б) записи, которые образуют особую структуру, называемую деревом; в) набор взаимосвязанных баз данных, которые распространяются по компьютерной сети или Интернету, управляемая системой управления базами данных.	А
3	Вопрос. Аутентификация это - ...: а) подтверждением пользователем идентификации, вводя в систему уникальную, не известную другим пользователям информацию о себе; б) сообщение, по запросу системы, пользователем своего имени; в) подтверждением пользователем идентификации, вводя в систему уникальную, не известную другим пользователям информацию о себе.	С

**3 вариант**

<b>№ п/п</b>	<b>Вопрос и варианты ответов</b>	<b>Вариант правильного ответа</b>
1	Вопрос. К онлайн-туристским ресурсам Интернета не относятся ... а) глобальные системы бронирования; б) личные страницы путешественников; в) сайты общего назначения.	С
2	Вопрос. Ключевое поле в MS Access - это ...: а) поле, предназначенное для хранения ключевых данных; б) столбец, который является уникальным, т. е. единственным образом определяющий строки; в) поле, в котором расположены пароли для работы в СУБД.	В
3	Вопрос. Веб-сайт - это ...: а) ресурсы для размещения информации; б) термин, обозначающий систему из текстовых страниц, имеющих перекрестные ссылки; в) объединенная под одним адресом совокупность документов частного лица или организации.	С

**Ключи:**

1 вариант		2 вариант		3 вариант	
№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	А,В,С	1	С	1	С
2	А	2	А	2	В
3	А	3	С	3	С

**Критерии оценки:**

оценка	количество правильных ответов
«отлично»	3
«хорошо»	2
«удовлетворительно»	1
«неудовлетворительно»	0

**Тематика рефератов****1.2. Тема. Классификация информационных технологий. Информационные системы менеджмента.****Перечень:**

1. Автоматизированные системы управления в сфере обслуживания и гостеприимства.
2. Выбор автоматизированной системы в сфере обслуживания и гостеприимства.
3. Внедрение автоматизированной системы управления в сфере обслуживания и гостеприимства.

**1.4. Тема. Комплексные средства автоматизации и интегрированные коммуникационные сети****Перечень:**

1. Компьютерное оборудование в сфере обслуживания и гостеприимства.
2. Программное обеспечение в сфере обслуживания и гостеприимства.
3. Программные продукты автоматизации в сфере обслуживания и гостеприимства.
4. Локальные вычислительные сети в сфере обслуживания и гостеприимства.
5. Каналы передачи информации в в сфере обслуживания и гостеприимства.
6. Обеспечение безопасности в сфере обслуживания и гостеприимства.
7. Системы интернет - управления в сфере обслуживания и гостеприимства.
8. Технологии ASP.
9. Основы разработки сайта предприятия в сфере обслуживания и гостеприимства.
10. Современное мультимедийное наполнение сайта предприятия в сфере обслуживания и гостеприимства.

## **1.5. Тема. Цифровые телефонные сети и программы электронной коммерции**

### **Перечень:**

1. Цифровые телефонные сети в сфере обслуживания и гостеприимства.
2. Электронная коммерция в сфере обслуживания и гостеприимства.
3. Российское программное обеспечение разработки бизнес-планов в сфере обслуживания и гостеприимства.
4. Международные стандарты бизнес-планирования в сфере обслуживания и гостеприимства.
5. Структура бизнес-плана в сфере обслуживания и гостеприимства.
6. Оценка эффективности бизнес-плана в сфере обслуживания и гостеприимства.

### **Методические указания по написанию реферата/доклада**

Написание реферата в учебном заведении является одним из видов научно-исследовательской работы и методом воспитания творческого восприятия обучающихся. Разработка рефератов преследует цель углубить, систематизировать и закрепить теоретические знания обучающихся, а также привить навыки самостоятельной обработки, обобщения и систематизированного изложения материала.

Реферат (от латинского слова *refero* - сообщаю) - краткое изложение в письменном виде или в форме доклада содержания научного труда, литературы по теме.

Изложение материала происходит в основном своими словами (т.е. основные мысли автора текста пересказываются автором реферата, причем некоторые положения могут приводиться в виде цитат, тех или иных цифровых данных, схем, таблиц и т.п.)

Виды рефератов

Рефераты могут быть общими, специализированными и сводными.

В общем реферате содержание реферируемого произведения излагается более или менее всесторонне.

В специализированном реферате отражаются лишь те вопросы, которые представляют интерес для определенной категории специалистов.

В сводном реферате объединены рефераты, выполняемые на основе изучения нескольких книг, брошюр и журнальных статей или других источников научно-технической информации. Сводный реферат часто называют реферативным обзором.

Тематика рефератов определяется преподавателем, рассматривается и утверждается ПЦК, иногда тема может быть предложена и обучающимся, но и она должна утверждаться.

Требования к реферату

Реферат должен удовлетворять следующим требованиям:

- правильно отражать основное содержание реферируемого произведения или научной темы; - изложение основных вопросов должно быть сжатым (в виде краткого пересказа);
- изложение должно вестись в порядке развертывания основных действий, вопросов, фактов;

- все предложения в тексте должны быть тщательно обдуманы;

- содержать критические замечания и собственные выводы.

Этапы работы над рефератом

Первый этап - уяснение содержания темы и целевых установок. На основе этого нужно наметить главные вопросы, подлежащие рассмотрению, и их краткое содержание.

Второй этап - составление календарного плана работы над рефератом. План необходим для того, чтобы правильно организовать работу и придать ей более целеустремленный характер. Кроме того, календарный план заставляет работать в определенном ритме.

Календарный план работы над рефератом предусматривает: сроки подбора и изучения литературы, составление плана реферата, написание каждого раздела темы, редактирование,

самостоятельное оформление, составление схем, представление работы руководителю, доработку реферата в целях устранения отмеченных недочетов и окончательное оформление.

Третий этап - просмотр литературы. Он необходим для накопления знаний, осмысления темы в интересах правильного составления плана реферата.

Часто обучающиеся, не владея рациональными приемами, много времени затрачивают на просмотр литературы. Рекомендуется следующий порядок: прочитать титульный лист и оглавление, затем внимательно ознакомиться с предисловием, введением, заключением. В оглавлении отметить те параграфы и разделы, которые представляют наибольший интерес для раскрытия темы. В предисловии обучающийся найдет для себя ответы на такие вопросы: цель написания, основные направления работы, подходы к ним, границы исследования, общий характер труда. Знакомясь с заключением, важно отметить, к каким выводам пришел автор по основным вопросам. Это нужно для того, чтобы при просмотре глав и разделов быстро найти место, где автор строит свои доказательства, обосновывает главные вопросы темы.

Четвертый этап - включает подбор соответствующей литературы. В этом деле целесообразно пользоваться каталогами библиотеки.

Пятый этап - составление плана реферата. План нужен для того, чтобы работа шла целеустремленно, а не на ощупь, чтобы заранее было известно, что именно и в каком порядке писать. Кроме наименования темы он обычно включает перечень и последовательность основных вопросов (разделов, их краткое содержание).

Шестой этап - изучение литературы и работа с ней. Рекомендуется начинать изучение с источников последних лет, прежде всего тех, которые в наибольшей степени освещают вопросы реферата. Такой порядок позволит студенту быстро усвоить тему, оценить значение других источников и взять из них необходимый материал.

Сплошное чтение предполагает углубленное изучение литературы, что, как известно, является творческим процессом. Поэтому, работая над книгой, необходимо не только запоминать прочитанное, но и активно осмысливать, логически перерабатывать всю информацию.

При чтении рекомендуется придерживаться такой последовательности: после прочтения законченной мысли сопоставить ранее известное с новыми данными. Затем выразить свое критическое отношение к изученному вопросу. Это помогает отобрать наиболее ценный материал, глубоко понять и логически переработать прочитанное.

Полезно также мысленно делить прочитанное на части, отмечая основные, важные моменты. Вместе с тем, надо связывать прочитанную главу с предыдущей, а главы объединять в разделы, т.е. осуществлять переход от частей к целому. Проведя, таким образом, анализ и синтез прочитанного, студент сможет глубоко понять содержание книги.

Для облегчения дальнейшей работы с книгой в процессе первичного чтения полезно делать отметки карандашом на полях, подчеркивать комментарии. Каждый обучаемый может использовать свои условные знаки. Например, главную мысль выделить одной чертой, факты - волнистой и т.п. Разумеется, подобные отметки возможны лишь на собственной книге. При работе с источниками из библиотечного фонда надо пользоваться закладками, на которых указать, в каких абзацах по счету сверху выражена главная мысль. Седьмой этап - запись прочитанного.

Существует несколько способов записи: аннотация, план, выписка цитат, тезисы, конспект. Наиболее полно изученную литературу отражает конспект.

Различают три типа конспектов: систематический, свободный и тематический или сводный конспект.

Систематическим называется такой конспект, в котором фактический материал излагается в последовательности книги.

В свободном конспекте запись делается в наиболее удобном для студента порядке.

Тематический конспект тот, в котором обобщено содержание нескольких источников по одной теме.

Примерная структура реферата

Титульный лист.

Оглавление - излагается название составляющих (глав, вопросов) реферата, указываются страницы.

Введение - формулируется суть исследуемой проблемы ее актуальность, обосновывается выбор темы. Указывается цель и задачи. Показывается научный интерес и практическое значение. Объем введения составляет 2-3 страницы.

Основная часть - доказательно раскрывается проблема или одна из ее сторон; могут быть представлены таблицы, графики, схемы. Основная часть должна включать в себя также собственное мнение студента.

Заключение - подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме реферата, указывается что интересно, что спорно, предлагаются рекомендации.

Объем заключения 2-3 страницы.

Список литературы - источники должны быть перечислены в алфавитной последовательности (по фамилии автора или по названию сборников), необходимо указать место издания, название издательства, год.

Требования к оформлению реферата

Реферат оформляется на листах обычного формата А4.

Объем реферата колеблется от 10 - 15 листов, включая титульный лист, план и перечень использованной литературы. Все приложения к реферату не входят в его объем.

На титульном листе указывается:

- наименование учебного заведения;
- тема реферата;
- фамилия, имя, отчество автора;
- курс, группа, специальность;
- фамилия, инициалы научного руководителя;
- город и год написания реферата.

К реферату должен быть приложен перечень использованной литературы с указанием автора, названия книги (журнала), издательства и года издания. На последнем листе указывается дата и делается подпись автора.

Рецензия преподавателя на реферат

На все рефераты преподаватель-руководитель должен дать соответствующую рецензию, которая рассматривается как важный показатель успеваемости и принимается во внимание при аттестации студентов.

Критерии оценки реферата.

При оценке реферата учитывается:

- письменная грамотность;
- актуальность темы исследования, ее научность, логическая последовательность изложения;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала, грамотность раскрытия темы;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата стандартам;
- практическое применение (использование).

Выступление по реферату.

На основе написанного реферата обучающийся может сделать устное выступление перед группой, либо другой аудиторией. Рефераты могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы (в отдельных случаях).

### **Критерии оценки:**

оценка	показатели
«отлично»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• работа написана грамотным научным языком;</li> <li>• имеет четкую структуру и логику изложения;</li> <li>• точка зрения студента обоснована;</li> <li>• в работе присутствуют ссылки;</li> <li>• студент демонстрирует способность анализировать материал.</li> </ul>
«хорошо»	соблюдены вышеперечисленные правила, но допускаются оплошности.
«удовлетворительно»	не была продемонстрирована способность к научному анализу, не высказывалось собственное мнение.
«неудовлетворительно»	не выполнено задание в соответствии с заданными требованиями.

## Опрос

### 1.2. Тема: Классификация информационных технологий. Информационные системы менеджмента

#### Перечень вопросов.

1. Классификация информационных технологий.
2. Информационные системы, как основа бизнеса.
3. Классификация информационных систем менеджмента.

### 1.3. Тема: Системы управления доступом, инженерным хозяйством и качеством

#### Перечень вопросов.

1. Обзор автоматизированных систем управления в сфере обслуживания и гостеприимства.
2. Сравнительная характеристика основных систем управления в сфере обслуживания и гостеприимства.
3. Обзор систем управления инженерным хозяйством в сфере обслуживания и гостеприимства.
4. Автоматизированные системы управления доступом в сфере обслуживания и гостеприимства.
5. Особенности систем управления качеством в сфере обслуживания и гостеприимства.
6. Функции системы управления качеством в сфере обслуживания и гостеприимства.
7. Классы автоматизированных систем управления в сфере обслуживания и гостеприимства.
8. Состав системы управления качеством в сфере обслуживания и гостеприимства.

### 1.4. Тема: Комплексные средства автоматизации и интегрированные коммуникационные сети

#### Перечень вопросов.

1. Направления автоматизации в сфере обслуживания и гостеприимства.
2. Организационная структура гостиничного предприятия.
3. Периферийные системы автоматизации.
4. Структурированная кабельная система. ERP-система.
5. Основные направления использования интегрированных коммуникационных сетей.

6. Система автоматизации гостиничного комплекса.
7. Автоматизация гостиницы на основе специализированных программных средств.
8. Элементы организационной структуры предприятия в сфере обслуживания и гостеприимства.

### **1.5. Тема: Цифровые телефонные сети и программы электронной коммерции**

#### **Перечень вопросов.**

1. Телефонные системы. Телефонные станции.
2. Защита от стороннего подключения и вмешательства, гарантирующая полную конфиденциальность телефонных звонков.
3. Электронная коммерция - сущность и экономическое содержание.
4. Сравнительный анализ программ электронной коммерции.

### **2.1. Тема: CRM – системы. Виды, задачи, сервисы**

#### **Перечень вопросов.**

1. Предназначение CRM – систем.
2. Виды, задачи, сервисы CRM – систем.
3. Применения в сфере обслуживания и гостеприимства CRM-систем.

### **2.2. Тема: Создание базы данных клиентов с использованием Microsoft Access. Экспорт данных в CRM – системы.**

#### **Перечень вопросов.**

1. Создание базы данных клиентов в сфере обслуживания и гостеприимства с использованием Microsoft Access.
2. Возможности экспорта данных в CRM – систему.

### **2.3. Тема: Битрикс24. Регистрация и базовые настройки. Интерфейс**

#### **Перечень вопросов.**

1. Порядок регистрации Битрикс 24. Особенности регистрации Битрикс 24.
2. Выбор инструментов Битрикс 24. Функционал CRM. Создание профиля сотрудника. Авторизация. Заполнение личных данных.
3. Создание администраторов. Работа с обоями рабочего стола. Настройка уведомлений

### **2.4. Тема: Виртуальный офис Битрикс24**

#### **Перечень вопросов.**

1. Порядок создание виртуального офиса Битрикс24. Создание структуры компании.
2. Добавление и регистрация сотрудников. Работа с интеграторами. Создание конференции. Работа с календарями. Диск Битрикс24.
3. Тарифы Битрикс24

### **2.5. Тема: Работа с задачами Битрикс24**

#### **Перечень вопросов.**

1. Фиксирование задач в Битрикс24. Возможности постановки задач и порядок работы с ними.

2. Раздел **Задачи и проекты**. Карточки задач. Делегирование задач. Наблюдатели. Сроки выполнения задач. Отчеты о выполнении задач. Список задач.

## **2.6. Тема: Основные настройки CRM Битрикс24**

### **Перечень вопросов.**

1. Режим работы «Простой CRM». Сущности CRM. Карточки сделки. Коммерческие сделки.

2. Товары и услуги. Квалификация клиента. Получение ответов о коммерческом предложении.

## **2.7. Тема: Каналы коммуникации в CRM Битрикс24**

### **Перечень вопросов.**

1. Фиксирование заявок. Контакт – центр. Настройка виртуальной АТС. Пополнение баланса. Баланс и статистика.

2. Аренда номеров. Маршрутизация входящих звонков. Интеграция с CRM. Создание группы по умолчанию.

## **2.8. Тема: Автоматизация в CRM Битрикс24**

### **Перечень вопросов.**

1. Основные задачи автоматизации. Оптимизация формирования документов.

2. Шаблоны документов. Создание шаблона.

3. Фильтрация документов. Создание нумератора. Заполнение платежного документа. Роботы и триггеры.

## **2.9. Тема: Сценарий работы в CRM Битрикс24**

### **Перечень вопросов.**

1. Обработка входящих потоков. Заполнение CRM форм.

2. Истории коммерческих предложений. Заполнение реквизитов компании.

3. Счета. Создание копий сделки.

## **2.10. Тема: Способы оплаты Битрикс24**

### **Перечень вопросов.**

1. Платежные сервисы. Подключение к ним. Принятие оплат от клиентов.

2. Платежная система. Robokassa. Контроль выполнения сделки. Оплата в чате.

## **2.11. Тема: Использование Битрикс24 в гостиничном предприятии**

### **Перечень вопросов.**

1. Виды поставок Битрикс24. Виды тарифных планов. Порядок оплаты.

2. Пакеты дополнительных услуг. Бесплатные тарифы. Базовый тариф.

3. Применение Битрикс 24 в работе гостиничного предприятия.

4. Создание Битрикс24 для гостиничного предприятия.

## 2.12. Тема: Создание сайта гостиницы в Битрикс2

### Перечень вопросов.

1. Создание макета сайта для гостиничного предприятия.
2. Создание сайта для гостиничного предприятия в Битрикс24

## 3.1. Тема: Искусственный интеллект в сфере обслуживания и гостеприимства

### Перечень вопросов.

1. Использование ИИ в гостиничном предприятии. Услуги консьержа AI.
2. Гипердинамическое ценообразование. Прогнозировать использование коммунальных услуг.
3. Программное обеспечение для группового бронирования.
4. Используйте переводчиков чат-ботов. Функция интеллектуального построения диаграмм событий.
5. Регистрация посетителей. Найм сотрудников.

## 4.1. Тема: Информационная безопасность в сфере обслуживания и гостеприимства

### Перечень вопросов.

1. Определение информационной безопасности. Классификация угроз безопасности информации. Уязвимость открытых систем.
2. Направления защиты информации: утечка информации и несанкционированный доступ к информации.
3. Правовое обеспечение информационной безопасности.
4. Организационное обеспечение информационной безопасности: политика безопасности, структура службы безопасности.
5. Программно-техническое обеспечение информационной безопасности.

### Критерии оценки:

оценка	показатели
«зачет»	Дано более половины правильных ответов на все вопросы
«незачет»	Дано менее половины правильных ответов на все вопросы

## ПРАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ (ПР)

### ПР № 1

#### 1.1.Тема. Глобальные системы бронирования и резервирования

**Задание №1** Проведите мониторинг интернет-сайтов по бронированию гостиниц «Все отели России» ([www.all-hotels.ru](http://www.all-hotels.ru)), «HOTEL24» ([www.hotel24.ru](http://www.hotel24.ru)), «Horse21.ru» и «Hotels.su»:

1. Во всех четырех системах бронирования произведите поиск по запросу «Ярославль». Определите, в каких проектах по бронированию участвуют гостиницы этого города. Найдите, на каком портале представлено:

а) максимальное количество гостиниц г. Калуги;

б) наибольшее количество информации о них.

2. Выясните, какие интернет-сайты предоставляют возможность забронировать гостиницу в г. Калуге в режиме on-line. Определите, гостиницы, номера в которых можно резервировать указанным способом.

3. Проанализируйте формы оплаты брони и штрафные санкции, если она не была использована. Полученные результаты внесите в таблицу.

Интернет-сайты и их характеристики	Все отели России	НО-TEL24	Horse21.ru	Hotels.su
Количество гостиниц г. Калуги на сайте				
Бронирование гостиницы в режиме on-line (да/нет)				
Калужские гостиницы, входящие в систему электронного бронирования (перечислить)				
Форма оплаты брони				
Штрафные санкции				

4. Найдите на сайтах «Horse21.ru» и «Hotels.su» гостиницу в интересующем вас городе России и сравните условия бронирования номеров в ней на обоих порталах (сделать таблицу в Word).

4.1. Откройте сайт «Tiket.ru»:

• Проанализируйте возможности бронирования авиа-и железнодорожных билетов (формы бронирования и оплаты).

• Определите, на какие зрелищные мероприятия возможно заказать билеты с помощью системы «Tiket.ru» (тип мероприятия, время и место проведения (сделать таблицу в Word)).

## ПР №2

### 1.2. Тема: Классификация информационных технологий. Информационные системы менеджмента

**Задание.** Гостиница имеет различные категории номеров. Информация о ценах на гостиничные услуги и количестве проживающих на конкретное число размещена на одном листе:

Стоимость проживания в гостинице

Категория номера	Количество номеров	Цена (руб.)/сутки
Номер «Эконом»	4	1500
Одноместный номер	4	1900
Двухместный номер	20	2800
Полулюкс	6	3500
Пентхаус	1	4500

Количество проживающих на 19.08.2023

Категория номера	Количество проживающих	Доход гостиницы (руб.)
Номер «Эконом»	3	
Одноместный номер	2	
Двухместный номер	12	

Полулюкс	2	
Пентхаус	1	
Итого		

Используя возможности табличного процессора Excel:

1. Рассчитать доход гостиницы (общий и по категориям номеров) за 19.08.2023;
2. Построить обычную гистограмму, отражающий степень заселенности гостиницы на указанное число.

### ПР № 3

#### 1.3. Тема: Системы управления доступом, инженерным хозяйством и качеством

**Задание.** Подготовить обзор возможностей систем управления доступом, инженерным хозяйством и качеством в сфере обслуживания и гостеприимства.

### ПР № 4

#### 1.4. Тема: Комплексные средства автоматизации и интегрированные коммуникационные сети

**Задание.** Подготовить обзор использования комплексных средств автоматизации и интегрированных коммуникационных сетей в сфере обслуживания и гостеприимства.

### ПР № 5

#### 1.5. Тема: Цифровые телефонные сети и программы электронной коммерции

**Задание 1.** Используя метод наименьших квадратов, определить прибыль гостиницы за 2018 – 2022 гг.

Год $t$	2018	2019	2020	2021	2022
Прибыль, млн.р	3,5	3,8	2,9	4,0	4,8

- 1) Составьте линейную зависимость прибыли по годам деятельности гостиницы.
- 2) Определите ожидаемую прибыль для 6-го года деятельности. Сделайте чертеж.

**Задание 2.** Используя возможности табличного процессора Excel, провести анализ и определить коэффициент корреляции Пирсона, зависимости стоимости одноместного номера от удаленности гостиницы от центра города.

Стоимость одноместного номера, руб	Удаленность гостиницы от центра, м.
0,5	2800
0,6	2050
0,8	4200
1,5	2700
1,7	2200
2,2	2500
2,5	3000
3,3	2500
5,5	2200

6,1	2000
8,3	1500

### ПР № 6

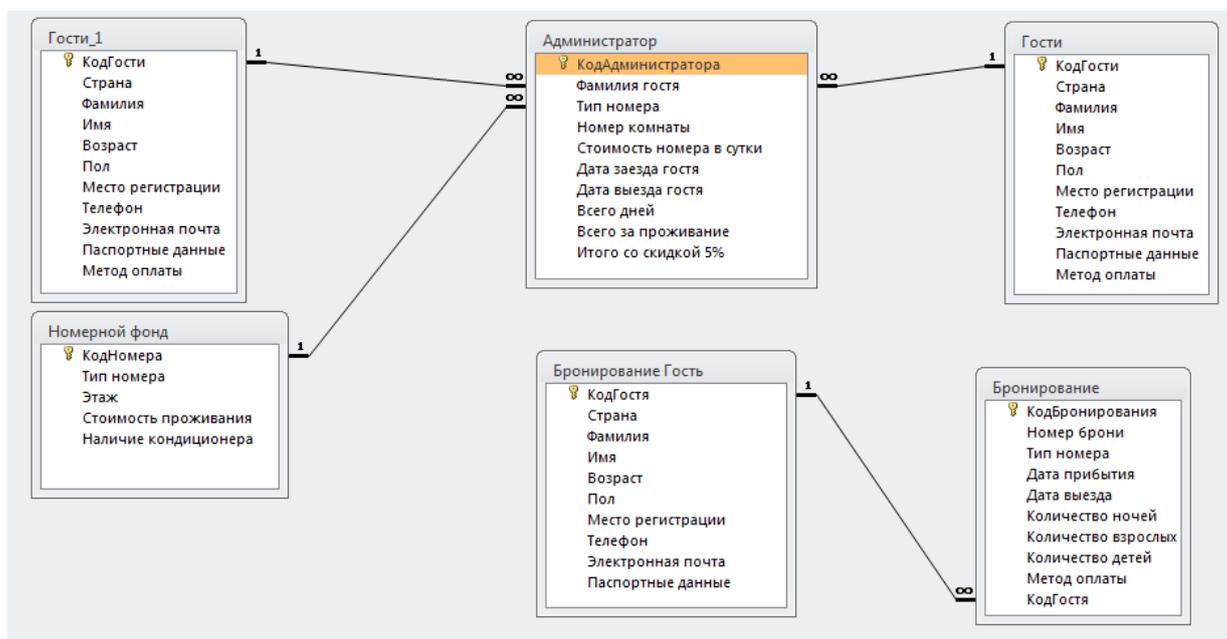
#### 2.1. Тема: CRM – системы. Виды, задачи, сервисы

**Задание.** Подготовить обзор возможностей CRM – систем, решаемые ими задачи, виды и сервисы. Особенности применения в сфере обслуживания и гостеприимства.

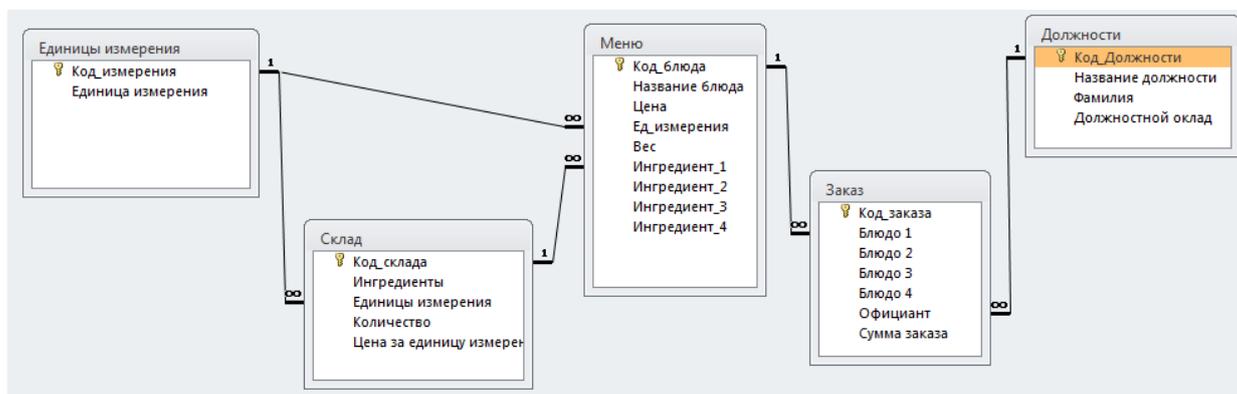
### ПР № 7

**2.2. Тема: Создание базы данных клиентов с использованием Microsoft Access. Экспорт данных в CRM – систему.**

**Задание 1.** Используя возможности Microsoft Access создать базу данных гостиницы.



**Задание 2.** Используя возможности Microsoft Access создать базу данных ресторана гостиницы.



## ПР № 8

### 2.3. Тема: Битрикс24. Регистрация и базовые настройки. Интерфейс

**Задание.** Используя инструмент CRM зарегистрироваться в портале Битрикс24. Заполнить контактную информацию в профиле сотрудника. Оформить обои рабочего стола. Настроить уведомления. Присвоить порталу имя.

## ПР № 9

### 2.4. Тема: Виртуальный офис Битрикс24

**Задание.** Настроить структуру компании (отделы и подотделы). Используя структуру компании добавить сотрудников в отделы и подотделы по электронной почте и зарегистрировать их. В каждом отделе назначить начальников отдела. Добавить событие о графике работы компании и разместить для всех сотрудников. Провести опрос сотрудников о предполагаемом графике отпусков на следующий год. Используя **Важное сообщение** довести до сотрудников компании об изменении графика работы компании. Используя **чат** написать сообщение сотруднику компании и, группе сотрудников. Создать канал сообщений и организовать видеоконференцию. Создать личный и общий календарь компании.

## ПР № 10

### 2.5. Тема: Работа с задачами Битрикс24

**Задание.** В разделе **Задачи и проекты**. Создать задачу в карточке задач. В задаче указать заголовок и название задачи. Указать исполнителя и срок исполнения. Организовать контроль выполнения задачи. Создать и отправить отчет.

## ПР № 11

### 2.6. Тема: Основные настройки CRM Битрикс24

**Задание.** Создать карточку сделки для работы с компанией компаньоном. Создать заявку на обслуживание гостиницы по вопросам аутсорсинга уборки помещений. Подписать договор на обслуживание.

## ПР № 12

### 2.7. Тема: Каналы коммуникации в CRM Битрикс24

**Задание.** Создать канал коммуникации с компанией – партнером по телефону. Создать виртуальную АТС.

## ПР № 13

### 2.8. Тема: Автоматизация в CRM Битрикс24

**Задание 1.** Создать шаблон документа. В шаблоне указать:

- дату создания документа;

- имя документа;
- общая сумма договора;
- срок поставки;
- изображение товара (номера гостиницы);
- название товара;
- цена товара.

**Задание 2.** Создать шаблон реквизитов компании:

- Наименование компании;
- Инн;
- КПП;
- Расчетный счет
- Название банка;
- Бик;
- Город;
- Корр. Счет;
- Адрес почты

## **ПР № 14**

### **2.9. Тема: Сценарий работы в CRM Битрикс24**

**Задание.** Создать классический сценарий CRM в Битрикс24. Квалификация заявок. Формирование коммерческого предложения туристической фирме по размещению туристов в гостинице.

## **ПР № 15**

### **2.10. Тема: Способы оплаты Битрикс24**

**Задание 1.** Создать сценарий в режиме тестирования по оплате услуги с использованием Робокассы.

**Задание 2.** Создать сценарий в режиме тестирования по приему оплаты за услуги с использованием Робокассы.

## **ПР № 16**

### **2.11. Тема: Использование Битрикс24 в гостиничном предприятии.**

**Задание 1.** Создать воронку продаж, бронирования и других услуг, предлагаемых гостиничным предприятием (ремонт одежды и обуви, химчистка, развлекательные и восстановительные услуги, продажа сувенирной и печатной продукции, обмен валюты, аренда различных помещений).

## **ПР № 17**

### **2.12. Тема: Создание сайта гостиницы в Битрикс2.**

**Задание.** Создать и опубликовать сайт гостиничного предприятия с использованием Битрикс24

### ПР № 18

#### 3.1. Тема: Искусственный интеллект в сфере обслуживания и гостеприимства

**Задание.** Подготовить обзор использования искусственного интеллекта в сфере обслуживания и гостеприимства. Провести анализ целесообразности использования искусственного интеллекта в сфере обслуживания и гостеприимства.

### ПР № 18

#### 4.1. Тема: Информационная безопасность в сфере обслуживания и гостеприимства

**Задание.** Открыть сайт <https://www.kaspersky.ru/free-antivirus> . Скачать бесплатную версию антивируса Kaspersky Free. Установить Kaspersky Free на компьютер. Провести проверку компьютера на отсутствие информационных угроз.

### Методические указания по выполнению практической работы

Методические указания по выполнению практических заданий нацелены на освоение навыков практического применения знаний по информатике студентов, обучающихся по всем специальностям.

#### Общие указания по выполнению практических работ.

1. Практические работы выполняются после изучения теоретического материала соответствующих тем.
2. Перед началом выполнения работы необходимо внимательно и вдумчиво прочитать задание.
3. После этого необходимо приступить к выполнению практического задания в порядке, изложенном в тексте работы.

Выполнение каждой практической работы состоит из следующих этапов:

- самостоятельная подготовка студентов;
- выполнение практической работы;
- проверка результатов работы преподавателем.

В случае невыполнения студентом практических работ в полном объеме, он не может быть допущен до сдачи зачета.

#### Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	Задание выполнено правильно в полном объеме за отведенное время.
«хорошо»	Задание выполнено правильно в полном объеме, но с превышением установленного времени, либо за выполнение задания с небольшими ошибками за отведенное время.
«удовлетворительно»	Задание выполнено при наличии существенных ошибок
«неудовлетворительно»	Задание не выполнено