

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

**И.о. декана факультета социально-культурного  
сервиса и туризма, доцент, к.э.н.**

**Иволга А.Г.**

**«20» мая 2022 г.**

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.О.12 ПРОГРАММНЫЕ ПРОДУКТЫ ИНДУСТРИИ СФЕРЫ  
УСЛУГ**

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

43.03.03 Гостиничное дело

Код и наименование направления подготовки/специальности

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

**бакалавр**

Квалификация выпускника

**Очная, заочная**

Форма обучения

**2022**

год набора на ОП

Ставрополь, 2022

**1. Цель дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Программные продукты индустрии сферы услуг» является формирование у студентов системы знаний в области теории и практики применения программных продуктов в индустрии сферы услуг.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2 Взаимодействует с членами команды используя различные цифровые средства, позволяющие достигать поставленных целей	<b>Знания:</b> принципы и технологии выработки стратегии командной работы для достижения поставленной цели, основы лидерства и командообразования, особенности различных стилей лидерства; процессы внутренней динамики команды, технологии и методы кооперации в командной работе;
		<b>Умения:</b> применять теоретические основы выработки стратегии командной работы для достижения поставленной цели на практике;
		<b>Навыки и/или трудовые действия:</b> навыками организации совместной работы в команде для достижения поставленной цели
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 сфере гостеприимства и общественного питания	<b>Знания:</b> потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания
		<b>Умения:</b> Определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания;
		<b>Навыки и/или трудовые действия:</b> навыками определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания;
	ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в гостиничное дело	<b>Знания:</b> возможности технологических новаций и современных программных продуктов в гостиничное дело;
		<b>Умения:</b> осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в гостиничное дело;
		<b>Навыки и/или трудовые действия:</b> навыками осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в гостиничное дело;
	ОПК-1.3 Использует основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания	<b>Знания:</b> основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания
		<b>Умения:</b> использовать основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания
		<b>Навыки и/или трудовые действия:</b> навыками использовать основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания



3	144/4	18	54	-	72	-	Дифференцированный зачет
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	10	-	-	-	-
практической подготовки (при наличии)		4	4	-	8	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
3	144/4	-	-	-	0,12	-	-

### Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
2	144/4	4	12	-	124	4	Дифференцированный зачет
в т.ч. часов: в интерактивной форме		2	4	-	-	-	-
практической подготовки (при наличии)		2	2	-	12	-	-

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
3	144/4	-	-	-	0,12	-	-

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

### Очная форма

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов <small>компетенций**</small>	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1	Введение. Профайлы.	16	2	6	-	8	Деловая игра	Комплект типовых игр	УК-3.2 ОПК-1.2

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
2	Бронирования.	18	2	6	-	10	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	ОПК-1.1 ОПК-8.1 ОПК-8.2
3	Служба размещения	16	2	6	-	8	Практико-ориентированная задача, контрольная работа	Комплект практико-ориентированная задач, перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	УК-3.2 ОПК-8.3
4	Кассир	22	2	10	-	10	Деловая игра	Комплект типовых игр	ОПК-1.3 ОПК-8.2
5	Номерной фонд-хозяйственный отдел	18	4	6	-	8	Практико-ориентированная задача	Комплект практико-ориентированная задач	ОПК-1.2 ОПК-8.1
6	Дебиторы	20	2	8	-	10	Практико-ориентированная задача, контрольная работа	Комплект практико-ориентированная задач, перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ОПК-8.3

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
7	Бизнес блоки-группы	16	2	6	-	8	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	УК-3.2 ОПК-1.1 ОПК-1.3
8	Пользователи	18	2	6	-	10	Практико-ориентированная задача, контрольная работа	Комплект практико-ориентированная задач, перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	ОПК-8.1
	<b>Промежуточная аттестация</b>	-	-	-	-	-	<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>Вопросы и задания к дифференцированному зачету</b>	УК-3.2 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3
	<b>Итого</b>	<b>144</b>	<b>18</b>	<b>54</b>	<b>-</b>	<b>72</b>			

#### Заочная форма

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов достижения компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семина рские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1	Введение. Профайлы.	16	-	2	-	14	Деловая игра	Комплект типовых игр	УК-3.2 ОПК-1.2
2	Бронирования.	14	-	-	-	14	Собеседо вание	Перечень вопросов для собеседов ания	ОПК-1.1 ОПК-8.1 ОПК-8.2
3	Служба размещения.	14	-	-	-	14	Практико- ориентиро ванная задача	Комплект практико- ориентир ованная задач	УК-3.2 ОПК-8.3
4	Кассир.	18	2	2	-	14	Деловая игра	Комплект типовых игр	ОПК-1.3 ОПК-8.2
5	Номерной фонд- хозяйственный отдел.	20	-	2	-	18	Практико- ориентиро ванная задача	Комплект практико- ориентир ованная задач	ОПК-1.2 ОПК-8.1
6	Дебиторы	18	2	2	-	14	Практико- ориентиро ванная задача	Комплект практико- ориентир ованная задач	ОПК-8.3
7	Бизнес блоки-группы.	16	-	2	-	14	Собеседо вание	Перечень вопросов для собеседов ания	УК-3.2 ОПК-1.1 ОПК-1.3
8	Пользователи.	16	-	2	-	14	Практико- ориентиро ванная задача	Комплект практико- ориентир ованная задач	ОПК-8.1

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
	Подготовка контрольной работы по всем разделам дисциплины	8	X	X	X	8	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контроля работы	УК-3.2 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3
	Промежуточная аттестация	4			-	4	Дифференцированный зачет	Вопросы и задания к дифференцированному зачету	УК-3.2 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3
	<b>Итого</b>	<b>144</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>124</b>			

**5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий**

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
Введение. Профайлы. <i>(Лекция-визуализация)</i>	Введение в OPERA Property Management System. Навигация. Ознакомление с программными терминами и операциями. Введение в профайлы. Опции профайлов.	2/2/2	-	-
Бронирования.	Новые брони. Опции бронирований. Дополнительные свойства бронирования.	2/-/-	-	-
Служба размещения.	Заезды и поселение. Проживающие гости. Дополнительные свойства службы размещения.	2/-/-	-	-



Кассир.	Основные кассирские функции. Опции выставления счетов. Выезд. Функции кассира.	2/-/-	2/2/2	-
Номерной фонд-хозяйственный отдел. <i>(Лекция-визуализация)</i>	Понятие номерной фонд. Номерной фонд.	4/2/2	-	-
Дебиторы	Обзор дебиторов. Счета Б/Н дебиторов. Опции Б/Д. Дополнительная функциональность Б/Д.	2/-/-	2/-/-	-
Бизнес блоки-группы.	Базовая функциональность. Опции группы. Опции блоков. Дополнительная функциональность групп.	2/-/-	-	-
Пользователи.	Добавить нового кассира. Привязать разрешения пользователю. Разблокировать пользователя. Создать новую группу пользователей.	2/-/-	-	-
<b>Итого</b>		<b>18/4/4</b>	<b>4/2/2</b>	<b>-</b>

**5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме**

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
Введение. Профайлы.	<u>Практическое занятие №1</u> Введение в OPERA Property Management System. Навигация. Ознакомление с программными терминами и операциями. Введение в профайлы. Опции профайлов.	6/-/-	2/-/	-
Бронирования.	<u>Практическое занятие №2</u> Новые брони. Опции бронирований. Дополнительные свойства бронирования.	6/-/-	-	-
Служба размещения.	<u>Практическое занятия №3</u> Заезды и поселение. Проживающие гости. Дополнительные свойства службы размещения. <i>(Практико-ориентированная задача)</i>	4/2/-	-	-
	<u>Контрольная работа №1</u>	2/-/-	-	
Кассир.	<u>Практическое занятие №4</u> Основные кассирские функции. Опции выставления счетов. Выезд. Функции кассира. <i>(Деловая игра)</i>	10/2/2	2/-/-	-

Номерной фонд-хозяйственный отдел.	<u>Практическое занятие №5</u> Понятие номерной фонд. Номерной фонд. <i>(Практико-ориентированная задача)</i>	6/4/-	2/2/2	-
Дебиторы	<u>Практическое занятие №6</u> Обзор дебиторов. Счета Б/Н дебиторов. Опции Б/Д. Дополнительная функциональность Б/Д.	6/-/2	2/-/-	-
	<u>Контрольная работа №2</u>	2/-/-	-	
Бизнес блоки-группы.	<u>Практическое занятие №7</u> Базовая функциональность. Опции группы. Опции блоков. Дополнительная функциональность групп.	6/-/-	2/-/-	-
Пользователи.	<u>Практическое занятие №8</u> Добавить нового кассира. Привязать разрешения пользователю. Разблокировать пользователя. Создать новую группу пользователей. <i>(Практико-ориентированная задача)</i>	4/2/-	2/2/-	-
	<u>Контрольная работа №3</u>	2/-/-		
<b>Итого</b>		<b>54/10/4</b>	<b>12/4/2</b>	<b>-</b>

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов		Очно-заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной	к текущему контролю	к промежуточной	к текущему контролю	к промежуточной
Подготовка к деловой игре	18		28			
Подготовка к собеседованию	18		28			
Подготовка к решению практико-ориентированных задач	30		60			
Подготовка к контрольным точкам в виде контрольных работ	6		8			
Подготовка к дифференцированному зачету		-		4		
<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>	<b>-</b>	<b>124</b>	<b>4</b>		

## **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «**Программные продукты индустрии сферы услуг**» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «**Программные продукты индустрии сферы услуг**».
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «**Программные продукты индустрии сферы услуг**».
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «**Программные продукты индустрии сферы услуг**».
4. Методические рекомендации по выполнению реферата
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Классификация программного обеспечения	1,2,3,4,5	1,2,3,4	1,2,5,6
2	Автоматизация деятельности туристских фирм	1,2,3	1,2,3,4	1,2,5,6
3	Информационная реклама в маркетинге туризма и предприятий сервиса	1,2,3,4,5	1,2,3,4	1,2,3,4
4	Интернет – ресурсы для - развития предприятий сервиса и туризма	1,2,3	1,2,3,4	1,2,5,6
5	Использование средств электронной коммерции в туризме и социально-культурном сервисе	1,2,3,4,5	1,2,3,4	1,2,5,6
6	Системы электронного бронирования	1,2,3,4,5	1,2,3,4	1,2,5,6
7	Офисное программное обеспечение	1,2,3,4,5	1,2,3,4	1,2,5,6
8	Безопасность информации в компьютерных системах индустрии сферы услуг	1,2,3	1,2,3,4	1,2,5,6
9	Защита от информационных инфекций	1,2,3	1,2,3,4	1,2,5,6

## **7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Программные продукты индустрии сферы услуг»**

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

### Очная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
УК-3.2 Взаимодействует с членами команды используя различные цифровые средства, позволяющие достигать поставленных целей	Информационные технологии		+								
	<b>Программные продукты индустрии сферы услуг</b>			+							
	Интернет-предпринимательство					+					
	Технологическое предпринимательство					+					
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг								+		
	Ознакомительная практика		+								
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										
ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания	<b>Программные продукты индустрии сферы услуг</b>			+							
	Экология		+								
	Ознакомительная практика		+								
		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы									
ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в гостиничное дело	<b>Программные продукты индустрии сферы услуг</b>			+							
	Экология		+								
	Организационно-управленческая практика						+				
		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы									
ОПК-1.3 Использует основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания	Информационные технологии		+								
	<b>Программные продукты индустрии сферы услуг</b>			+							
	Организационно-управленческая практика						+				
		Выполнение и защита выпускной квалификационной работы									
ОПК-8.1 Понимает принципы	Информационные технологии		+								
	<b>Программные продукты индустрии сферы услуг</b>			+							

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Индикатор компетенции (код и содержание) работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности	Организационно-управленческая практика						+				
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										
ОПК-8.2 Использует современные информационные технологии для решения задач в профессиональной деятельности	Информационные технологии		+								
	<b>Программные продукты индустрии сферы услуг</b>										
	Интернет-предпринимательство					+					
	Организационно-управленческая практика						+				
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										
ОПК-8.3 Использует программно-технические средства обработки данных в профессиональной деятельности	Информационные технологии		+								
	<b>Программные продукты индустрии сферы услуг</b>			+							
	Статистика в сервисе и туризме				+						
	Организационно-управленческая практика						+				
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										

### Заочная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5
УК-3.2 Взаимодействует с членами команды используя различные цифровые средства, позволяющие достигать поставленных целей	Информационные технологии	+				
	<b>Программные продукты индустрии сферы услуг</b>		+			
	Интернет-предпринимательство					
	Технологическое предпринимательство			+		
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг				+	
	Ознакомительная практика	+				
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы						
ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационно	<b>Программные продукты индустрии сферы услуг</b>		+			
	Экология	+				
	Ознакомительная практика	+				
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5
м обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания						
ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в гостиничное дело	<b>Программные продукты индустрии сферы услуг</b>		+			
	Экология	+				
	Организационно-управленческая практика			+		
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					
ОПК-1.3 Использует основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания	Информационные технологии	+				
	<b>Программные продукты индустрии сферы услуг</b>		+			
	Организационно-управленческая практика			+		
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					
ОПК-8.1 Понимает принципы работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности	Информационные технологии	+				
	<b>Программные продукты индустрии сферы услуг</b>		+			
	Организационно-управленческая практика			+		
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					
ОПК-8.2 Использует современные информационные технологии для решения задач в профессиональной деятельности	Информационные технологии	+				
	<b>Программные продукты индустрии сферы услуг</b>		+			
	Интернет-предпринимательство			+		
	Организационно-управленческая практика			+		
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					
ОПК-8.3 Использует программно-технические средства обработки	Информационные технологии	+				
	<b>Программные продукты индустрии сферы услуг</b>		+			
	Статистика в сервисе и туризме		+			
	Организационно-управленческая практика			+		

Индикатор компетенции (код и содержание) данных в профессиональной деятельности	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курс				
		1	2	3	4	5
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					

## 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Программные продукты индустрии сферы услуг» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Программные продукты индустрии сферы услуг» проводится в виде дифференцированного зачета.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная работа № 1 по темам 1-3	20
	Контрольная работа № 2 по темам 4-6	20
	Контрольная работа № 3 по темам 7-8	20
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы		15
<b>Итого</b>		100

### Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

**Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (max 10 баллов)**

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя;

- **1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия, обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

В случае посещения студентом менее, чем 85% лекций, предусмотренных учебной программой по дисциплине, для получения рейтингового балла, начисляемого по данному критерию, студент обязан представить своему преподавателю или лектору конспект пропущенных лекций.

**Результативность работы на практических занятиях** оценивается преподавателем по результатам ответов на собеседовании, решения практико-ориентированных задач, выполнение тестовых заданий и деловой игры по дисциплине (**max 15 баллов**):

**1 балл (знания)** – за ответ на собеседовании (**max – 2 баллов** за 2 собеседования).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

*1 балл:*

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

*0 баллов:*

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий

**4 балла (навыки)** – за выполнение практико-ориентированной задачи (**max – 8 баллов** за 2 задачи).

Баллы за выполнение практико-ориентированной задачи складываются следующим образом:

*Оценка «отлично» - 4 балла:*

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

*Оценка «хорошо» - 3-2 балла:*

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

*Оценка «удовлетворительно» - 1 балл:*

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;



- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

*Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:*

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**2,5 балла (умения)** – за прохождение деловой игры (**max – 5 балла** за 2 игры).

Баллы за деловую игру складываются следующим образом:

*Оценка «отлично» - 2,5 балла:*

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

*Оценка «хорошо» - 1,5 балла:*

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

*Оценка «удовлетворительно» - 1 балл:*

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

*Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:*

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

### **Критерии оценивания контрольной работы для очной формы обучения**

#### Критерии оценки ответа на задание (знания, умения, навыки):

**30-25 баллов** – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

**24-20 баллов** – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

**19-15 баллов** – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

**14-10 балла** – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

**9-5 баллов** – при полном несоответствии всем критериям;

**0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку доклада (не

более 15 баллов).

**Доклад** – средство, позволяющее оценить умение обучающегося устно излагать суть поставленной проблемы, сопровождая ее презентацией, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием знаний и умений, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

#### *Критерии оценки*

8 баллов. Выступление демонстрирует умения умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

6 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

4 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи, обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели, допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

2 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

#### **Критерии и шкалы оценивания ответа на дифференцированном зачете**

Сдача дифференцированном зачете может добавить к балльно-рейтинговой оценке студентов не более 10 баллов. Итоговая успеваемость дифференцированном зачете не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

<b>Вопрос билета</b>	<b>Количество баллов</b>
прос 1	до 5
ача	до 5

#### ***Теоретический вопрос***

**5 баллов** выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

**4 балла** заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

**3 балла** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**2 балла** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами

дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**1 балл** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

#### **Оценивание задачи**

**5 баллов** Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**4 балла** Задачи решены с небольшими недочетами.

**2 баллов** Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

**1 балл** Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**0 баллов** Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Для **студентов заочной формы** обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных занятиях при условии активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

#### Критерии оценки

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя;

**-1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

В случае посещения студентом менее, чем 85 % лекций, предусмотренных учебной программой по дисциплине, для получения рейтингового балла, начисляемого по данному критерию, студент обязан представить своему преподавателю или лектору конспект пропущенных лекций.

**Результативность работы на практических занятиях** оценивается преподавателем по результатам ответов на собеседовании, решения практико-ориентированных задач, выполнение тестовых заданий и деловой игры по дисциплине (**max 15 баллов**):

**1 балл (знания)** – за ответ на собеседовании (**max – 2 балла** за 2 собеседования).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

*1 балл:*

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

*0 баллов:*

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;

- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий

**4 балла (навыки)** – за выполнение практико-ориентированной задачи (**max – 8 баллов** за 2 задачи).

Баллы за выполнение практико-ориентированной задачи складываются следующим образом:

*Оценка «отлично» - 4 балла:*

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

*Оценка «хорошо» - 3-2 балла:*

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

*Оценка «удовлетворительно» - 1 балл:*

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

*Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:*

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**2,5 балла (умения)** – за прохождение деловой игры (**max – 5 балла** за 2 игры).

Баллы за деловую игру складываются следующим образом:

*Оценка «отлично» - 2,5 балла:*

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

*Оценка «хорошо» - 1,5 балла:*

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

*Оценка «удовлетворительно» - 1 балл:*

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;

- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

### **Критерии оценивания контрольной работы для заочной формы обучения**

#### **Критерии оценки ответа на задание (знания, умения, навыки):**

**30-25 баллов** – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

**24-20 баллов** – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

**19-15 баллов** – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

**14-10 балла** – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

**9-5 баллов** – при полном несоответствии всем критериям;

**0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

#### **Критерии оценки ответа на практическое задание (уметь, владеть):**

##### ***Задание 1.***

**10 баллов.** При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**7 баллов.** Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

**5 баллов.** Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

##### ***Задание 2.***

**10 баллов.** При выполнении задания нет затруднений, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**7 баллов.** Задание выполнено в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

**5 баллов.** Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

Если за письменные ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку доклада (не более 15 баллов).

**Доклад** – средство, позволяющее оценить умение обучающегося устно излагать суть поставленной проблемы, сопровождая ее презентацией, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием знаний и умений, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

#### ***Критерии оценки***

8 баллов. Выступление демонстрирует умения умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

6 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

4 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи, обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели, допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

2 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

#### Критерии оценки посещения лекционных занятий

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя

**-1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

**Результативность работы на практических занятиях** оценивается преподавателем по результатам собеседования и качеству выполнения расчетно-графического задания, расчетного задания и кейс задачи по дисциплине.

#### **Критерии и шкалы оценивания ответа на дифференцированном зачете**

Сдача дифференцированном зачете может добавить к балльно-рейтинговой оценке студентов не более 10 баллов. Итоговая успеваемость дифференцированном зачете не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

<b>Вопрос билета</b>	<b>количество баллов</b>
	до 5
	до 5

#### ***Теоретический вопрос***

**5 баллов** выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

**4 балла** заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

**3 балла** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**2 балла** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь

неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**1 балл** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

### ***Оценивание задачи***

**5 баллов** Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

**4 балла** Задачи решены с небольшими недочетами.

**2 баллов** Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

**1 баллов** Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**0 баллов** Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

## **7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Программные продукты в индустрии сферы услуг»**

### **Практическое задание №1.**

Регистрация впервые зашедшего гостя в гостиницу. Бронирование и последующее поселение в одноместном номере с типом питания «завтрак»

Регистрация группы гостей. Предварительное бронирование 3 двухместных номера с питанием по типу «полный пансион» было сделано компанией.

### **Практическое задание №2.**

Привязка вложений

Привязки позволяют привязать файлы (вложения) к профайлам – для массовых электронных рассылок и пр.

Чтобы привязать файл:

Найдите профайл в экране поиск профайла.

Выделите профайл и выберите изменить

Выберите опции.

Выберите приложение (вложение.)

Выберите новый чтобы добавить привязку или открыть, чтобы

Открыть существующую привязку.

Выберите объединить привязки (напр, два приветствия)

Выберите закрыть для возвращения к профайлу

### **Практическое задание №3.**

Инструкция:

Перед выполнением практических заданий студентам необходимо разделиться на группы по 2 человека. Один студент играет роль гостя, другой – роль администратора. Задание выполняется в программе Орега индивидуально каждым студентом в своей папке.

Задание. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование 7 двухместных номеров определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты имеется всего 6 свободных двухместных номера, и 2 одноместных. Разрешите данную ситуацию в пользу гостиницы. (представьте в виде диалога)

#### **Практическое задание №4.**

Инструкция:

Перед выполнением практических заданий студентам необходимо разделиться на группы по 2 человека. Один студент играет роль гостя, другой – роль администратора. Задание выполняется в программе Орега индивидуально каждым студентом в своей папке.

Задание. По телефону поступает заказ от компании «сбербанк» на 12 человек, всех необходимо расселить в индивидуальные номера, на 6 суток. В течении этого времени каждый день будут проходить семинары. Соответственно нужен конференц-зал с оборудованием. Опишите действия оператора и составьте диалог.

#### **Практическое задание №5.**

Для привязки кредитной карты к профайлу:

1. Найдите профайл в экране поиск профайла
2. Выделите профайл и выберите «Изменить».
3. Выберите «Опции».
4. Выберите «Кредитные Карты».
5. Выберите «Создать» для добавления новой кредитной карты
6. Выберите «Изменить» для изменения существующей информации.
7. Удалить удаляет выделенную информацию о кредитной карте.

Для ввода новой кред. карты на экране КРЕДИТНАЯ КАРТА – НОВАЯ:

Кликните по выпадающему списку рядом с полем «Тип карты» и

8. Выберите нужный «тип кред. Карты» (т.е. Visa, American Express, mastercard).
9. Введите номер кредитной карты
10. Заполните поле «Действ. До».
11. Введите держателя карты, как указано на лицевой стороне кредитной карты.
12. Нажмите «ОК» для сохранения.

#### **Практическое задание №6.**

Заполните бланк-заявку на бронирование на группу гостей из 10 человек + 1 руководитель, с проживанием руководителя в одноместном номере, членов группы в двух и трех местных номерах.

#### **Практическое задание №7.**

Выполните нижеуказанные шаги для добавления договорного тарифа к профайлу:

1. В экране «поиск профайла» выделите нужный профайл и выберите «Изменить».
2. Выберите «Опции».
3. Выберите «Договорные тарифы».

Появится экран договорные тарифы, отображающий существующие договорные тарифы, связанные с этим профайлом.

4. Выберите «Создать» для добавление нового договорного тарифа.
5. Кликните по выпадающему списку рядом с полем код тарифа.



6. Выделите желаемый код тарифа и нажмите «ОК».

7. Введите дату начала продаж и дату окончания продаж.

Примечание: Если Код Тарифа должен быть постоянно привязан к профайлу, не заполняйте поле с датой окончания.

8. Выберите «ОК» для сохранения и возвращения к профайлу.

### **Практическое задание № 8.**

Бронирование.

Используя, полученные теоретические знания на предыдущих занятиях и следуя алгоритму работы, выполнить практическую работу и представить преподавателю

Новая бронь через поиск тарифа

Открой программу «Орега», логин и пароль см. в конспекте или в предыдущей работе;

Начните бронь с поиска доступности тарифов. Выполните нижеуказанные действия для поиска тарифа через «Запрос Тарифа».

Воспользуйтесь клавишей F5, чтобы открыть экран ИНФОРМАЦИЯ О ТАРИФАХ, затем выберите «Запрос Тарифа» или в главном меню выберите «Бронирование», затем «Новая Бронь». Или же, можно нажать клавишу F7 и таким образом начать новую бронь.

### **Практическое задание № 9.**

Поиск и изменение брони

Выполните следующие действия для поиска и изменения брони:

В основном меню выберите «Бронирование» и «Поиск Брони». Нажмите на клавишу «Расширить», чтобы расширить критерии поиска. Появится экран ПОИСК БРОНИ. Поля, обранные желтым, предназначены для ввода критериев поиска.

Найдите бронь гостя, используя любые критерии поиска (напр., Гость, № ЦСБ/ТА Res Loc).

После ввода критериев поиска выберите «Поиск». В таблице отобразятся все брони, отвечающие заданным критериям «Бронь по нескольким тарифам».

Смена тарифа обычно происходит, если гость живет долго, или если период проживания затрагивает как рабочие дни, так и выходные.

### **Практическое задание № 10.**

Задание: *забронируйте номер для своего знакомого*

***Самостоятельно оформите проживание. Начинать надо с создания профайла.***

**Информацию по визиту**

Два гостя в один номер

**Срок проживания:** 4 ночи включая субботу воскресенье

**Тариф:** \_\_\_\_\_, последняя ночь со скидкой 20%

**Предоплата:** 100% за проживание

**Доп услуги:** не оплачены

**Счет:** платит 1 гость (счет должен быть на компанию, последнюю ночь оплачивают самостоятельно)

**Информация по гостям**

VIP гость

Всегда просят поздний выезд

Номера всегда курящие

**Информация по компании**

Постоянный клиент, есть договорной тариф \_\_\_\_\_

### **Практическое задание № 11.**

Чтобы обновить состояние комнат в Орега:

1. Выберите «Назначения г-цы» в экране НОМЕРНОЙ ФОНД
2. Отображается экран СОСТОЯНИЕ КОМНАТ.
3. Используя критерии поиска вверху экрана, найдите комнату(ы) или тип(ы) комнат(ы)
4. Выделите нужную запись
5. Выберите «Новая»
6. Появится экран СОСТОЯНИЕ КОМНАТ – НОВ.
7. Выберите выпадающий список рядом с полем «Состояние Комнат»
8. Появится экран СОСТОЯНИЕ КОМНАТ
9. Выделите «Состояние Комнаты»
10. Нажмите «ОК»
11. Введите необходимые примечания в текстовое поле на экране СОСТОЯНИЕ КОМНАТ – НОВ.
12. Нажмите «ОК»

Состояние комнаты обновляется на экране СОСТОЯНИЕ КОМНАТ

### **Практическое задание № 12.**

Выполните нижеуказанные шаги для создания общего профайла:

1. В меню «Опции» выберите Подсел.
2. Выберите «Объедин.»
3. Выберите радио кнопку «Профайл» вверху экрана.
4. Кликните по выпадающему списку рядом с полем «Гость».
5. Воспользуйтесь экраном ПОИСК ПРОФАЙЛА, чтобы найти и выделить профайл, и затем нажмите «ОК».
6. Обновите количество «Взрослых» и «Детей».
7. Если способ оплаты второго гостя отличается от первого, обновите поля «Оплата», № «Кредитной карты» и «Дата окончания»
8. Нажмите «ОК» для сохранения.

Сделав общими брони и профайлы, решите, как вы будете делать начисления за проживание для подселенных гостей.

Есть три возможных варианта:

- Весь – Выделите бронь для переноса всего тарифа и выберите эту опцию. Эта опция привязывает нулевой тариф к каждой второй подселенной брони в брони.
- Раздел.– Делит стоимость тарифа поровну между подселяемыми.
- Полн. – Привязывает полную стоимость тарифа к обеим броням.

ПРИМ: Эти опции не доступны для подселений с разными Кодами Тарифов.

Нажмите ОК для сохранения подселений и возврата к брони.

### **Практическое задание № 13.**

РАЗДЕЛИТЬ ПОДСЕЛЕНИЕ:

В экране БРОНИРОВАНИЕ ПОДСЕЛЕНИЙ вы можете разделить подселение на отдельные брони в разных комнатах.

Для разделения подселения, выполните следующие действия:

1. В меню «Опции» выберите «Подселение».
2. Выделите основную бронь и выберите «Разбить».

### **Контрольная работа №1**

Сценарий моделируется преподавателем.

Задание 1.

Необходимо расселить экипаж авиакомпании, сотрудничающей с отелем в рамках договора, прочих гостей отеля согласно их предпочтениям.

Задание 2.

Выполнить алгоритм выезда гостя, предварительного бронирования от тур. агентства.

### **Контрольная работа №2**

Задание 1.

Заполните бланк-заявку на бронирование на группу гостей из 10 человек + 1 руководитель, с проживанием руководителя в одноместном номере, членов группы в двух и трех местных номерах.

Задание 2.

Выполнить алгоритм бронирования по телефону.

### **Контрольная работа №3**

Задание 1.

Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Правила, действующие при бронировании. Какие изменения необходимо внести в систему бронирования.

Задание 2.

Выполнить алгоритм заезда по предварительному бронированию.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

а) основная литература:

1) ЭБС "Университетская библиотека ONLINE": Управление архитектурой предприятия: Учебное пособие. Пакет мультимедийных приложений/Кондратьев В. В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 358 с.: 70x90 1/16. - (Управление производством) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-010401-0, 200 экз.

2) ЭБС "Университетская библиотека ONLINE: Стратегическое бизнес-планирование на промышленном предприятии с применением динамических моделей и сценарного анализа: Монография / Б.П. Воловиков - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 226 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль) (о) ISBN 978-5-16-010608-3, 500 экз.

3) ЭБС "Университетская библиотека ONLINE: Финансовая архитектура компаний. Сравнительные исслед. на развитых и развив. рынках: Моногр./ И.В. Ивашковская и др.; Под науч. ред. И.В. Ивашковской. - М.: ИНФРА-М, 2020. - 238 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль). (п) ISBN 978-5-16-009847-0, 500 экз.

4) ЭБС "Университетская библиотека ONLINE Торговое дело. Организация, технология и проектирование торговых предприятий: Учебник / О.В. Чкалова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 384 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-91134-804-5, 1000 экз.

5) ЭБС "Университетская библиотека ONLINE": Инновационная деятельность предприятия: Учебник / А.Ф. Наумов, А.А. Захарова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 256 с.: 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-009521-9, 500 экз.

б) дополнительная литература:

1) ЭБС "Университетская библиотека ONLINE Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - ISBN 978-5-394-02351-4

2) ЭБС "Университетская библиотека ONLINE": Экономика предприятия: Учебник. Практикум / В.Д. Грибов, В.П. Грузинов. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: КУРС: НИЦ Инфра-М,

2013. - 448 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-905554-19-3, 1000 экз.

3) ЭБС "Университетская библиотека ONLINE": Экономика предприятия: Учебник. Практикум / В.Д. Грибов, В.П. Грузинов. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 448 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-905554-67-4, 500 экз.

4) ЭБС "Университетская библиотека ONLINE": Внешнеэкономическая деятельность предприятия: Учебник / Государственный Университет Управления; Под ред. проф. И.Н. Иванова. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 297 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-003330-3, 500 экз.

5) ЭБС "Университетская библиотека ONLINE": Экономика организации (предприятия): Учебно-методический комплекс / А.М. Лопарева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 400 с.: 70x100 1/16. - (Высшее образование. Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-91134-779-6, 1000 экз.

Список литературы верен  
Директор НБ \_\_\_\_\_



М.В. Обновленская

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины**

1) Гриценко Ю. Б. Операционные системы. Учебное пособие. В 2-х частях. Часть 2 <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=208655&razdel=276>

2) Гриценко Ю. Б. Операционные среды, системы и оболочки. Учебное пособие <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=208656&razdel=276>

3)Иванова Н. Ю., Маняхина В. Г. Системное и прикладное программное обеспечение. Учебное пособие <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=105792&razdel=276>

4) Спицын В. Г. Информационная безопасность вычислительной техники. Учебное пособие <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=208694&razdel=276>

1) [www.Intuit.ru](http://www.Intuit.ru)

2) [www.edu.ru](http://www.edu.ru)

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Программа по курсу «Программные продукты в индустрии сферы услуг» составлена в объёме 144 аудиторных часов, обеспечивающем достаточно глубокое изучение студентами вариативной части блока дисциплин образовательной программы.

Курс изучается в одном семестре. Последовательность изложения разделов и тем курса, количество часов на каждый раздел составляется в соответствии с потребностями в математическом аппарате других дисциплин согласно общему учебному плану.

На лекциях излагается содержание курса, проводится анализ основных математических понятий и методов. Чтение лекций сопровождается рассмотрением примеров, соответствующих основным положениям лекций и должно быть логичным, наглядным, ориентированным на последующие приложения излагаемого материала в других дисциплинах.

На лекции отводится 18% аудиторного времени (6 часов). На практических занятиях, магистрант овладевает основными методами и приёмами решения задач, а также получает разъяснение теоретических положений курса.

При проведении практических занятий рекомендуется обращать особое внимание: на развитие аналитических и вычислительных способностей и формирование соответствующих навыков; на привитие навыков составления и анализа математических моделей простых реальных задач и развитию математической интуиции; на выработку умения решать несложные прикладные задачи, связанные с будущей специальностью студента, требующие отбора данных и

предварительного вывода аналитических зависимостей; методам контроля правильности решения задач.

Самостоятельная работа студента является важной формой усвоения курса. Она должна состоять из непрерывной работы студента по выполнению текущих заданий. Общий объем самостоятельной работы установлен в объеме 72 часов.

Результативность самостоятельной работы студентов обеспечивается эффективной системой контроля, включающей в себя вопросы по содержанию материалов лекций и проверку, выполнения текущих заданий, формирования рейтинговой системы оценок и зачет.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).**

### **11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения**

1. Стандартный пакет Microsoft Office с программами MS Power Point и MS Word,
2. ОС Windows 7,8,10

### **11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения**

1. Операционная система UNIX

### **11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства**

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий	Видеопроектор, экран настенный. Персональные компьютеры, объединенные в локальную сеть с автоматическим выходом в корпоративную сеть СтГАУ и глобальную сеть Интернет. Все ПК оснащены лицензионным ПО Microsoft Windows 7,8,10, Microsoft Office 2010/13/16.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа	
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м <sup>2</sup> )	
	2. Учебная аудитория № _____ (площадь – _____ м <sup>2</sup> )	
4	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № ____, площадь – _____ м <sup>2</sup> ).	Видеопроектор, экран настенный. Персональные компьютеры, объединенные в локальную сеть с автоматическим выходом в корпоративную сеть СтГАУ и глобальную сеть Интернет. Все ПК оснащены лицензионным ПО Microsoft Windows 7,8,10, Microsoft Office 2010/13/16.
5	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № ____, площадь – _____ м <sup>2</sup> ).	

### **13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

#### **а) для слабовидящих:**

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

#### **в) для глухих и слабослышащих:**

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

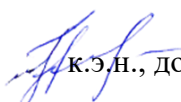
#### **д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):**

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Программные продукты индустрии сферы услуг» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и учебного плана по профилю «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов».


Авторы

 к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Иволга А.Г.

Рецензенты

 к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Елфимова

Ю.М.

 к.э.н., доцент кафедры предпринимательства  
и мировой экономики Сериков С.С.

Рабочая программа дисциплины «Программные продукты индустрии сферы услуг» рассмотрена на заседании кафедры туризм и сервис протокол №10 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Зав. Кафедрой  
А.Г.



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Иволга

Рабочая программа дисциплины «Программные продукты индустрии сферы услуг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма протокол № 9 от «20» мая 2022 г. и ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Руководитель ОП



к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Варивода В.С.

**Аннотация рабочей программы дисциплины  
Б1.О.12 «Программные продукты индустрии сферы услуг»  
по подготовке обучающегося по программе бакалавриата  
по направлению подготовки**

<b>43.03.02</b>	<b>Туризм</b>
код	Наименование направления подготовки
	<b>Туроператорская и турагентская деятельность</b>

	Профиль
<p><b>Форма обучения – очная, заочная</b>  <b>Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 4 ЗЕТ, 144 час.</b></p>	
<p><b>Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий</b></p>	<p><u>Очная форма обучения:</u> лекции – 18 ч., в том числе практическая подготовка - 4 ч, практические занятия – 54 ч., в том числе практическая подготовка - 4 ч, самостоятельная работа – 72, в том числе практическая подготовка 8 ч.  <u>Заочная форма обучения:</u> лекции – 4 ч., в том числе практическая подготовка - 2 ч, практические занятия – 12 ч., в том числе практическая подготовка - 2 ч, самостоятельная работа – 124 ч., в том числе практическая подготовка 12ч., контроль – 4 ч.</p>
<p><b>Цель изучения дисциплины</b></p>	<p>Целью освоения учебной дисциплины «Программные продукты индустрии сферы услуг» является формирование у студентов системы знаний в области теории и практики применения программных продуктов в индустрии сферы услуг.</p>
<p><b>Место дисциплины в структуре ОП ВО</b></p>	<p>Учебная дисциплина «Программные продукты индустрии сферы услуг» относится к циклу обязательных дисциплин Б1.О.12</p>
<p><b>Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины</b></p>	<p><b>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>  УК-3.2 Взаимодействует с членами команды используя различные цифровые средства, позволяющие достигать поставленных целей  <b>ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</b>  ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания  ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в гостиничное дело  ОПК-1.3 Использует основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания  <b>ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</b>  ОПК-8.1 Понимает принципы работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности  ОПК-8.2 Использует современные информационные технологии для решения задач в профессиональной деятельности</p>



	ОПК-8.3 Использует программно-технические средства обработки данных в профессиональной деятельности
<p><b>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</b></p>	<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы и технологии выработки стратегии командной работы для достижения поставленной цели, основы лидерства и командообразования, особенности различных стилей лидерства; процессы внутренней динамики команды, технологии и методы кооперации в командной работе (УК-3.2).</li> <li>- потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1.1)</li> <li>- возможности технологических новаций и современных программных продуктов в гостиничное дело (ОПК-1.2)</li> <li>- основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1.3)</li> <li>- Основ информатики и принципов работы современных информационных технологий (ОПК-8.1)</li> <li>- Принципов работы современных информационных технологий (ОПК-8.2)</li> <li>- общие сведения о технических средствах реализации информационных процессов (ОПК-8.3)</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять теоретические основы выработки стратегии командной работы для достижения поставленной цели на практике; (УК-3.2)</li> <li>- Определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1.1)</li> <li>- осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в гостиничное дело (ОПК-1.2)</li> <li>- использовать основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1.3)</li> <li>- решать задачи по управлению качеством используя основы информатики и принципы работы современных информационных технологий (ОПК-8.1)</li> <li>- Применять для решения своих профессиональных задач принципы работы современных информационных технологий.(ОПК-8.2)</li> <li>- ориентироваться в современном программном обеспечении и подбирать ПО для решения прикладных задач (ОПК-8.3)</li> </ul> <p><b>Навыки и/или трудовые действия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации совместной работы в команде для достижения поставленной цели (УК-3.2)</li> <li>- навыками определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1.1)</li> <li>- навыками осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в гостиничное дело (ОПК-1.2)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками использовать основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1.3)</li> <li>- Применять основы информатики и принципы работы современных информационных технологий и применяет их для решения задач в сфере управления качеством (ОПК-8.1)</li> <li>- Использовать принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-8.2)</li> <li>- навыками подбора программного обеспечения (ОПК-8.3)</li> </ul>
<b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Введение. Профайлы.</li> <li>2. Бронирования.</li> <li>3. Служба размещения.</li> <li>4. Кассир.</li> <li>5. Номерной фонд-хозяйственный отдел.</li> <li>6. Дебеторы</li> <li>7. Бизнес блоки-группы.</li> <li>8. Пользователи.</li> </ol>
<b>Форма контроля</b>	<p>Очная форма обучения: семестр 3 – зачет с оценкой</p> <p>Заочная форма обучения: курс 2 – зачет с оценкой</p>
<b>Автор:</b>	Иволга А.Г., к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса
	