

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЭС

_____Н.З. Солодилова
(подпись)

29.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

(49313) Автоматизированные системы управления обслуживающих организаций

Направление подготовки (специальность): **41.03.01 Зарубежное регионоведение**

Направленность: **профиль «Международные отношения»**

Уровень высшего образования: **бакалавриат**

Форма обучения: **очная;**

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: **Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);**

Трудоемкость дисциплины: **3 з.е. (108час)**

Уфа 2023

Рабочую программу дисциплины разработал(и):

_____ Борнеман Елена Петровна, доцент каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"

Рецензент

_____ Ишбулатов Риф Фанилевич, канд. техн. наук, доцент, зам. зав. каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);, обеспечивающей преподавание дисциплины 25.01.2023, протокол №12.

Заведующий кафедрой

Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ)_____Л.Д. Матвеева

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой МОИВ_____С.Д. Галиуллина

Год приема 2023 г.

Рабочая программа зарегистрирована 08.06.2023 № 6 в ОПЛА и внесена в электронную базу данных

1. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины, предшествующие изучению данной дисциплины (исходя из формирования этапов по компетенциям): Агент торговый (курс рабочей профессии);Администратор (курс рабочей профессии);Администрирование компьютерных сетей;Академия молодежного туризма: экскурсионная деятельность;Бармен (курс рабочей профессии);Бизнес-платформы и бизнес-архитектура экосистем бизнеса;Введение в восточную философию;Горничная (курс рабочей профессии);Деловой этикет;Информационные технологии закупочной деятельности (курс рабочей профессии);История: 5 подходов к историческому развитию;Комплексная (расширенная) аналитика экосистемы данных в бизнесе;Конституционное право России. Общая часть;Креативные индустрии и глобальные тренды современности;Лидерство и командообразование;Менеджер по рекламе (курс рабочей профессии);Методы программирования и распределенные информационные системы: базовый уровень;Основы дизайна;Основы критического мышления;Основы мехатроники и робототехники ;Основы наук о Земле;Официант (курс рабочей профессии);Предпринимательство в креативных индустриях;Проектные мастерские "Общественные проекты";Психодиагностика;Религия и мир;Современные концепции права природопользования;Современные экономические концепции;Социальные медиа;Традиционная философия Восточной Азии;Тревел-блоггинг – журналистика путешествий;Управление экосистемами бизнеса;Финансовая грамотность;Школа "Путеводитель предпринимателя";Школа «Цифровое государство: шаг в будущее»;Школа антикоррупционной деятельности;Школа навыков цифровых коммуникаций;Экология;Этика цифрового общества;Этикет на все случаи жизни

Дисциплины, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее (исходя из формирования этапов по компетенциям): Активные процессы в современном русском языке;Базовые навыки 21 века;Бизнес-аналитика;Большие данные с точки зрения права: введение в проблематику;Брендинг и фирменный стиль;Внешнеэкономические связи Российской Федерации в глобальной экономике;Гражданское право;Законодательное и общественное регулирование цифровой сферы;Инвестиционная грамотность;Искусственный интеллект;Искусство убеждать;Комплаенс-контроль в деятельности хозяйствующих субъектов;Конкурентоспособность бизнеса: международный бенчмаркинг;Конкурентоспособность территории и бизнеса;Конституционное право России: особенная часть;Корпоративное право;Культура сервиса для персонала, работающего в контактных зонах;Макроэкономика;Мобильные приложения и программирование устройств;Налоговое и правовое обеспечение "зеленой" экономики;Научно-исследовательская работа (по теме выпускной квалификационной работы);Национальные интересы России в глобальном мире;Онлайн-технологии в обучении;Оценка и прогнозирование устойчивого развития бизнеса;ПРОкачай ЭКОлайф;Практика устного и письменного перевода;Противодействие финансовому мошенничеству и управление индивидуальным риском;Профессиональные проектные мастерские;Психология коммуникации;Публичные выступления и презентация;Разработка и оптимизация интерфейса цифровых сервисов;Сетевое администрирование: от теории к практике;Создание медиа-контента;Социокультурные аспекты социальной робототехники;Специалист по многофункциональным графическим редакторам;Технологии маркетплейс;Удивительная Арктика;Управление вкусовыми ощущениями человека;Управление и документационное обеспечение разработки цифровых сервисов;Успешная карьера: от ограничений к возможностям;Цифровые решения для персонализированного питания;Экология: от клеток к Гее;Экономика "зеленых" инноваций;Этика коммуникаций цифровой среды

Блок: Блок 1. Дисциплины (модули);

Обязательная или часть, формируемая участниками образовательных отношений (в том числе элективные дисциплины): Часть, формируемая участниками образовательных отношений;

Форма обучения: очная

Семестр, в котором преподается дисциплина	Трудоемкость дисциплины				Вид промежу- точной аттестации
	Зачет- ные едини- цы	Часы			
		Общая	В том числе		
			контакт- ная	СРО	
5	3	108	46	62	диф.зачет;
ИТОГО:	3	108	46	62	

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

№ пп.	Формируемые компетенции	Шифр/ индекс компетен- ции
1	Способность генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики в сфере профессиональных интересов	ПК-1-БРА-22-4

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Шифр компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Шифр результата обучения	Результат обучения
ПК-1-БРА-22	ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	З(ПК-1-БРА-22)	Знать: рабочие вкладки АСУ ОПЕРА и их назначение
	ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	У(ПК-1-БРА-22)	Уметь: формировать релевантные отчеты по периодам
		В(ПК-1-БРА-22)	Владеть: навыками регистрации гостей в АСУ ОПЕРА

3. Структура дисциплины**3.1. Виды учебной работы и трудоемкость (всего и по семестрам, в часах)**

Форма обучения: очная

Вид учебной работы	Всего и по семестрам , часы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Контактная работа, всего в том числе:	46					46							
лекции (всего)	20					20							
-в т.ч. лекции on-line курс	0												
практические занятия (ПЗ)	24					24							
-в т.ч. практические занятия on-line курс	0												
лабораторные работы (ЛР)	0												
контролируемая самостоятельная работа (защита курсового проекта, курсовой работы и др. работ (при наличии))	0												
-в т.ч. лабораторные работы on-line курс	0												
иная контактная работа (сдача зачета, экзамена, консультации)	2					2							
проектная деятельность (ПД)	0												
Самостоятельная работа обучающихся (СРО), всего в том числе: (указать конкретный вид СРО)	62					62							
выполнение и подготовка к защите курсового проекта или курсовой работы	0												
выполнение и подготовка к защите РГР работы, реферата, патентных исследований, аналитических исследований и т.п	0												
изучение учебного материала, вынесенного на самостоятельную проработку	7					7							
подготовка к лабораторным и/или практическим занятиям	48					48							
подготовка к сдаче зачета, экзамена	7					7							
иные виды работ обучающегося (при наличии)	0												
освоение on-line курса	0												
самостоятельная проектная деятельность (СПД)	0												
ИТОГО ПО ДИСЦИПЛИНЕ	108					108							

4. Содержание дисциплины

4.1. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий (в часах)

Форма обучения: очная

(раздела)Номер темы	Название темы (раздела)	Семестр	Трудоемкость, часы					Шифр результата обучения
			Л	ПЗ	ЛР	СРО	Всего	
1	Рабочая панель Службы бронирования и размещения	5	16	16		30	62	З(ПК-1-БРА-22) У(ПК-1-БРА-22)
2	Формы отчетов АСУ ОПЕРА	5	4	8		32	44	В(ПК-1-БРА-22)
	ИТОГО:		20	24		62	106	

4.2. Содержание лекционного курса

№ пп.	Номер раздела	Название темы	Трудоемкость, часы		
			очная	очно-заочная	заочная
1	1-Рабочая панель Службы бронирования и размещения	Интерфейс рабочего стола Основные вкладки главного интерфейса АСУ ОПЕРА	2		
2	1-Рабочая панель Службы бронирования и размещения	Бронирование Вкладка БРОНИРОВАНИЕ: назначение, структура, обязательные поля	4		
3	1-Рабочая панель Службы бронирования и размещения	Регистрация гостя Вкладка СНЕСК IN: назначение, структура, обязательные поля	4		
4	1-Рабочая панель Службы бронирования и размещения	Профиль гостя Вкладка ПРОФИЛЬ ГОСТЯ: назначение, структура, обязательные поля	2		
5	1-Рабочая панель Службы бронирования и размещения	Номерной фонд Вкладка НОМЕРНОЙ	2		

		ФОНД: назначение, структура, статусы номеров			
6	1-Рабочая панель Службы бронирования и размещения	Фоллио гостя Вкладка ФОЛИО ГОСТЯ: назначение, структура, обязательные поля, формы оплаты, разделение счетов	2		
7	2-Формы отчетов АСУ ОПЕРА	Интерфейс ОТЧЕТЫ Основные вкладки интерфейса ОТЧЕТЫ	2		
8	2-Формы отчетов АСУ ОПЕРА	Отчеты АСУ ОПЕРА Основные отчеты АСУ ОПЕРА: назначение, структура	2		
	-	ИТОГО:	20		

4.4. Перечень практических занятий

Номер раздела	№ ПЗ	Тема практического занятия	Трудоемкость, часы		
			очная	очно-заочная	заочная
1-Рабочая панель Службы бронирования и размещения	1	Индивидуальное бронирование Бронирование номеров и услуг для индивидуального гостя	4		
1-Рабочая панель Службы бронирования и размещения	2	Групповое бронирование Бронирование номеров и услуг для группы туристов	4		
1-Рабочая панель Службы бронирования и размещения	3	Регистрация заезда и выезда гостя Процедуры регистрации гостей при заезде и выезде из отеля в АСУ ОПЕРА	4		
1-Рабочая панель Службы бронирования и размещения	4	Расчет гостя Формы оплаты,	4		

		баланс фолио, разделение сче- тов			
2-Формы отчетов АСУ ОПЕРА	5	Регламентиро- ванные фор- мы отчетов Отчеты КСР квартальные и годовые	2		
2-Формы отчетов АСУ ОПЕРА	6	Бухгалтерские отчеты Отчет кассира: назначение, структура	2		
2-Формы отчетов АСУ ОПЕРА	7	Статистиче- ские отчеты Отчет мене- джера Прогноз за- грузки Прогноз доход- ности	4		
-		ИТОГО:	24		

4.5. Виды СРО

Номер раздела	Вид СРО	Трудоемкость, часы		
		очная	очно- заочная	заочная
1-Рабочая панель Службы бронирования и размещения	подготовка к сда- че зачета, экзаме- на	3		
1-Рабочая панель Службы бронирования и размещения	подготовка к ла- бораторным и/или практиче- ским занятиям	24		
1-Рабочая панель Службы бронирования и размещения	изучение учебно- го материала, вы- несенного на самостоятельную проработку	3		
2-Формы отчетов АСУ ОПЕРА	подготовка к сда- че зачета, экзаме- на	4		
2-Формы отчетов АСУ ОПЕРА	подготовка к ла- бораторным и/или практиче- ским занятиям	24		
2-Формы отчетов АСУ ОПЕРА	изучение учебно- го материала, вы- несенного на самостоятельную	4		

	проработку			
-	ИТОГО:	62		

Темы для самостоятельной работы обучающихся

Раздел 1. Рабочая панель Службы бронирования и размещения

Рабочие вкладки и их назначение

Раздел 2. Формы отчетов АСУ ОПЕРА

Отчеты АСУ ОПЕРА: структура, назначение

5. Формы текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации

Перечень оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине приведен Фонде оценочных средств (приложение Б).

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Учебно-методическое обеспечение

Сведения об обеспеченности дисциплины основной, дополнительной и учебно-методической литературой приведены в формах № 1-УЛ и № 2-УЛ (приложение А).

6.2. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, рекомендуемых для освоения дисциплины

Названия современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, рекомендуемых для освоения дисциплины	Ссылки на официальные сайты
Консультант-плюс	http://www.consultant.ru/
Федеральная служба государственной статистики	http://www.gks.ru/
Электронная библиотека ИЭС УГНТУ	http://lib-ies.rusoil.net

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

7.1. Перечень специальных аудиторий, кабинетов, лабораторий и пр., используемых при реализации дисциплины с перечнем основного оборудования

№ пп.	Номер помещения	Оснащенность помещения (перечень основного оборудования)	Наименование помещения
1	12-302	Компьютер в комп.(1);МФУ Kyocera(1);Шкаф(ы) для хранения	Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
2	12-506а	Столы, стулья	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения.
3	12-506а	Столы, стулья	Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций
4	12-506а	Столы, стулья	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения.
5	12-506а	Учебно-наглядные пособия по дисциплине,набор демонстрационного оборудования; Столы, стулья;	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).
6	12-506а	Доступ к электронной информационно-образовательной среде (Корпоративная информационная система УГНТУ); Доступ в интернет;	Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

7.2. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, используемых в учебном процессе при освоении дисциплины

№ пп.	Наименование ПО	Лицензионная чистота (реквизиты лицензии,свидетельства о гос. регистрации и т.п., срок действия)
1	Microsoft Office	Дата выдачи лицензии 01.01.2007
2	Opera PMS	Дата выдачи лицензии 30.12.2019, Поставщик: ООО "Эч А Эс"

8. Организация обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по данной образовательной программе, разрабатывается индивидуальная программа освоения дисциплины с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Приложение А

Форма № УЛ-1

СВЕДЕНИЯ

об обеспеченности дисциплины основной и дополнительной учебной литературой

Наименование дисциплины: (49313)(49313)Автоматизированные системы управления обслуживающих организацийНаправление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведениеНаправленность: профиль«Международные отношения»Форма обучения: очная;Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Тип	Назначение учебных изданий	Семестр			Библиографическое описание	Кол-во экз.	Адрес нахождения электронного	Кoeffициент
		очная	очно-заочная	заочная				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Основная литература	Для изучения теории;	5			Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - Москва : ИД ФОРУМ : ИНФРА-М, 2012. - 256 с. - https://znanium.com/catalog/product/320585	1	http://www.znanium.com	1.00

Основная литература	Для изучения теории;	5			Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : учебное пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 512 с. — https://znanium.com/catalog/product/1669592	1	http://www.znanium.com	1.00
Дополнительная литература	Для выполнения СРО; Для выполнения практических занятий;	5			Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 400 с. - https://znanium.com/catalog/product/1872110	1	http://www.znanium.com	1.00
Дополнительная литература	Для выполнения СРО; Для выполнения практических занятий;	5			Интегрированные системы управления объектами. Встроенные информационные системы : учебное пособие / А.А. Григорьев, Е.А. Исаев, А.Ф. Моргунов, П.А. Тарасов. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 222 с. https://znanium.com/catalog/product/1171989	1	http://www.znanium.com	1.00
Дополнительная литература	Для выполнения СРО; Для выполнения практических занятий;	5			Гостиничное дело : практикум / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. Е. П. Борнеман. - Уфа : Изд-во УГНТУ, 2019. - 3,02 Мб. http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Borneman16015.pdf	1	http://bibl.rusoil.net	1.00

Примечание – Графы 1-5,8 заполняются кафедрой, графы 7 и 9 - библиотекой

Составил:

Борнеман Елена Петровна, доцент каф. "Ту-
ризм, гостиничный и ресторанный сервис"

Год приема 2023 г.

СВЕДЕНИЯ**об обеспеченности дисциплины учебно-методическими изданиями**

Наименование дисциплины: (49313)(49313)Автоматизированные системы управления обслуживающих организаций

Направление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведение

Направленность профиль«Международные отношения»

Форма обучения очная;

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Назначение учебных изданий	Семестр			Библиографическое описание	Кол-во экз.		Адрес нахождения электронного	Коэффициент
	очная	очно-заочная	заочная		Всего	в том числе		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Для выполнения практических занятий;	5			Система управления гостиницей Opera Enterprise Solution : учебно-методическое пособие по проведению практических занятий / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. Е. П. Борнеман. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 177 Кб. http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Borneman15615.pdf	1	0	http://bibl.rusoil.net	1.00

Для выполнения СРО;	5			Система управления гостиницей Opera Enterprise Solution : учебно-методическое пособие по выполнению самостоятельной работы / УГНТУ, ИЭС, каф. ТГ ; сост. Е. П. Борнеман. - Уфа : УГНТУ, 2022. - 371 Кб. http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Borneman15614.pdf	1	0	http://bibl.rusoil.net	1.00
Примечание – Графы 1-5,8 заполняются кафедрой, графы 6,7 и 9 - библиотекой								

Составил:

Борнеман Елена Петровна, доцент каф. "Туризм, гостиничный
и ресторанный сервис"

Год приема 2023 г.

Приложение Б

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЭС

_____ Н.З. Солодилова
29.06.2023

**Фонд оценочных средств по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине
(49313) Автоматизированные системы управления обслуживающих организаций**

Направление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведение

Направленность: профиль «Международные отношения»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Трудоемкость дисциплины: 3 з.е. (108час)

Уфа 2023

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине разработал (и):

	Борнеман Елена Петровна, доцент каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"
Рецензент	
	Ишбулатов Риф Фанилевич, канд. техн. наук, доцент, зам. зав. каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине рассмотрен и одобрен на заседании кафедры Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);, обеспечивающей преподавание дисциплины 25.01.2023, протокол №12.

Заведующий кафедрой Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ); _____ Л.Д. Матвеева

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой МОИВ _____ С.Д. Галиуллина

Год приема 2023 г.

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине
зарегистрирован 08.06.2023 № 6 в отделе МСОП и внесен в электронную базу данных

1. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Шифр результата обучения	Результат обучения	Индикатор достижения компетенций	Показатели достижения результатов освоения компетенций	Вид оценочного средства
1	Рабочая панель Службы бронирования и размещения	З(ПК-1-БРА-22)	рабочие вкладки АСУ ОПЕРА и их назначение	ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	знает вкладки интерфейса АСУ ОПЕРА и их назначение	Письменный и устный опрос Разноуровневые задачи и задания Тест
				ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	знает формы отчетов и их назначение	Письменный и устный опрос Разноуровневые задачи и задания Тест
		У(ПК-1-БРА-22)		ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	умеет менять статус номеров	Письменный и устный опрос Разноуровневые зада-

						чи и задания Тест
				ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	умеет формировать отчеты по периодам	Письменный и устный опрос Разноуровневые задачи и задания Тест
5	Формы отчетов АСУ ОПЕРА	В(ПК-1-БРА-22)		ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду	навыками заполнения формы профиля гостя	Письменный и устный опрос Разноуровневые задачи и задания Тест
				ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики	навыками формирования фолио гостя	Письменный и устный опрос Разноуровневые задачи и задания

						Тест
--	--	--	--	--	--	------

2. Перечень оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

п/п	Вид оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Шкала оценки
1	2	3	4	5
1	Письменный и устный опрос	Оценочное средство для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Позволяет выявить и восполнить пробелы в знаниях; повторить, закрепить, систематизировать материал; оценить знания, умения, теоретические и практические навыки; определить уровень сформированных у студентов компетенций по дисциплине (модулю)	Совокупность вопросов, заданий, упражнений, тестов для выполнения контрольных работ, домашних заданий, РГР и иных учебных работ. Комплект билетов для текущей и промежуточной аттестации	оценка «<i>отлично</i>» выставляется обучающемуся, если обучающийся в полном объеме ответил на все вопросы и дополнительные вопросы, поставленные преподавателем, демонстрирует знания межпредметного характера и глубокое понимание вопроса; способен к анализу исходных данных и аргументированной логике поиска решений оценка «<i>хорошо</i>» выставляется обучающемуся, если обучающийся раскрыл содержание вопросов, но в его ответе содержатся недочеты или одна не грубая ошибка; при ответе на поставленные вопросы имеются незначительные замечания и поправки со стороны преподавателя; дает ответы на уточняющие вопросы; демонстрирует способность к практическому применению исходных теоретических данных оценка «<i>удовлетворительно</i>» выставляется обучающемуся, если обучающийся раскрыл более чем на 50% содержание вопросов, но его ответ содержит недочеты или 2-3 не грубые ошибки; при ответе на поставленные вопросы преподаватель оказывает обучающемуся значительную помощь в виде наводящих вопросов; обучающийся знает только основные принципы; демонстрирует узкий и неглубокий объем знаний; умения и навыки сформированы частично оценка «<i>неудовлетворительно</i>» выставляется обучающемуся, если обучающийся раскрыл менее чем на 50% содержание вопросов, его ответ содержит более двух грубых ошибок; не дает ответа на уточняющие или наводящие вопросы преподавателя; знания, умения и навыки не сформированы
2	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, ал-	Комплект разноуровневых задач и заданий	оценка «<i>отлично</i>» выставляется обучающемуся, если обучающимся соблюдены все требования, предъявленные к заданию; обучающийся проявил самостоятельность и творческий подход при выполнении задания; может объяснить ход выполнения задания; найденное решение корректно оценка «<i>хорошо</i>» выставляется обучающемуся, если обучающимся соблюдены все требования, предъявленные к зада-

		горитмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.		нию; обучающийся проявил частичную самостоятельность при выполнении задания; может частично объяснить ход выполнения задания; найденное решение корректно оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если проблема обучающимся раскрыта не полностью; представленная информация не систематизирована; выводы не сделаны и/или не обоснованы; траектория поиска решения верная, но само решение некорректное оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если проблема обучающимся не раскрыта; представленная информация не систематизирована; выводы не сделаны и/или не обоснованы; дополнительные и наводящие вопросы ставят обучающегося в тупик; не способен объяснить ход решения; решение не найдено или найдено некорректно
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий.	оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если обучающийся дал правильные ответы на более чем 90% заданий оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если обучающийся дал правильные ответы на 70-89% заданий оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обучающийся дал правильные ответы на 50-69% заданий оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обучающийся дал правильные ответы менее чем на 50% заданий

Приложение В

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

Письменный и устный опрос.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

1. Структура АСУ ОПЕРА и ее функциональное назначение
2. Основные вкладки главного меню и их назначение
3. Управление номерным фондом в АСУ ОПЕРА
4. Профиль гостя в АСУ ОПЕРА
5. Счет гостя в АСУ ОПЕРА
6. Быстрые клавиши и их назначение
7. Формы оплаты услуг в АСУ ОПЕРА
8. Алгоритм регистрации заезда и выезда гостя в АСУ ОПЕРА
9. Алгоритм индивидуального бронирования в АСУ ОПЕРА
10. Алгоритм группового бронирования в АСУ ОПЕРА
11. Алгоритм начисления дополнительных услуг в АСУ ОПЕРА
12. Алгоритм внесения изменений в АСУ ОПЕРА
13. Регламентированные формы отчетов и их назначение
14. Бухгалтерские формы отчетов и их назначение
15. Статистические формы отчетов и их назначение
16. Дополнительные функции мануала АСУ ОПЕРА

Ссылка на УМП:

http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/IES/Borneman15615.pdf

Примеры развернутых ответов:

Вопрос 3. Управление номерным фондом в АСУ ОПЕРА

Номерной фонд

Опция Номерной фонд дает возможность просматривать и учитывать статус комнат в хозяйственных целях, получать сведения о том, являются ли комнаты чистыми или грязными, занятыми или свободными.

Fidelio V8 дает возможность просматривать и изменять статус сразу всех комнат или только выбранных комнат (например, выбрать для просмотра определенную категорию комнат: занятые или выехавшие). Вы можете просмотреть количество комнат с определенным статусом. Система также позволяет отслеживать какие комнаты недоступны или находятся на ремонте.

Доступ к опции Номерной фонд

Кликните цветную закладку Управление Номерами и выберите иконку Номерной фонд. Появляется диалоговое меню Номерной фонд.

Просмотр всех комнат

Для просмотра списка всех комнат:

1. В диалоговом окне Номерной фонд кликните закладку Номерной фонд.
2. В списке в левой части страницы Номерной фонд кликните строчку Все комнаты.
3. Кликните Поиск; список всех комнат показан в окне справа.

В списке комнат вы можете быстро выбрать определенную комнату. В списке указан статус комнаты.

Выбрать комнату из диалогового окна можно несколькими способами:

Выбор отдельной комнаты с помощью таблицы

На экране Номерной фонд в таблице выберите (выделите) номер комнаты, который вы хотите просмотреть или воспользуйтесь полосой прокрутки.

Выбор отдельной комнаты с помощью критериев поиска

1. Кликните в поле Номер(а) комнаты и введите номер отдельной комнаты или нескольких комнат, разделяя их пробелом или запятой.
2. Кликните Поиск, выбранная комната (комнаты) будут показаны в таблице.
3. Выберите номер комнаты в таблице.

Выбор комнаты из определенного раздела

1. Кликните в поле Разделы и введите номер раздела.
2. Кликните Поиск, все комнаты выбранного раздела показаны в таблице.
3. В таблице выберите номер комнаты.

Выбор комнаты по ее типу

1. Кликните в поле Типы комнат, в отборочной рамке типов комнат выберите желаемый тип(ы) комнаты.
2. Кликните Закрыть, отборочная рамка типов комнат закроется.
3. Кликните Поиск, все комнаты выбранного типа показаны в таблице.
4. В таблице выберите номер комнаты.

Просмотр комнат по критериям поиска

Вы можете просматривать комнаты, используя предопределенные критерии поиска (например, только выехавшие комнаты или свободные грязные комнаты). Вы также можете создать свои собственные критерии поиска, отвечающие требованиям вашей гостиницы. Для просмотра комнат по критериям поиска:

1. Выберите желаемый критерий из списка.
2. Кликните Поиск, в таблице появятся только комнаты из выбранной категории.

Изменение статуса комнат

Вы можете быстро изменить статус комнат. За одну процедуру вы можете изменить статус одной или нескольких комнат.

Изменить статус отдельной комнаты

1. Выберите искомое название в списке определений для поиска.
2. Кликните Поиск.
3. Выделите комнату в таблице.
4. Дважды кликните для изменения статуса на следующий доступный статус комнаты.

или

Кликните правой кнопкой мыши и выберите необходимый статус из списка предопределенных статусов.

или

Выберите новый статус в поле Изменить статус.

Статус будет изменен.

Примечание: Порядок статусов определен в параметрах Настройка->Конфигурация->Брони->Управление Номерами->Номерной Фонд Изменить статус нескольких комнат с помощью таблицы

1. Выберите искомое название в списке определений для поиска.
2. Кликните Поиск.
3. Отметьте комнаты, для которых вы хотите изменить статус.
4. Кликните правой кнопкой мыши и выберите необходимый статус в списке предопределенных статусов.
5. Статусы выбранных комнат изменены в таблице комнат.

Изменить статус нескольких комнат с помощью «быстрой» клавиши

1. В диалоговом окне Номерной Фонд кликните кнопку быстрого доступа.
2. В поле Номер(а) комнат введите номера комнат, для которых вы хотите изменить порядок статуса или кликните выпадающий список и отметьте необходимые комнаты.
3. Вы можете изменить статус нескольких комнат, разделив их запятой или пробелом.

или

4. В поле Секция выберите секцию, в которой вы хотите поменять статус комнат.
5. В диалоговом окне Изменение Статуса выберите опцию Статус.
6. Кликните ОК для сохранения или Заккрыть для отмены. Статус выбранных комнат изменен в таблице комнат.

Просмотр информации о комнатах

8 Версия позволяет просматривать информацию об определенной комнате. Для просмотра информации о комнате:

1. В диалоговом окне Номерной Фонд выберите комнату и кликните кнопку Инфо о комнате. Появится диалоговое окно Информация о Комнате.
2. После просмотра необходимой информации о комнате кликните Заккрыть.

Просмотр статистики по номерному фонду

8 Версия позволяет отображать на экране количество комнат с определенным статусом. Для просмотра статистики по номерному фонду:

1. В диалоговом окне Номерной Фонд кликните кнопку Статистика; появится диалоговое окно Статистика.
2. Показано количество комнат по каждой категории статуса.
3. После просмотра статистики кликните Заккрыть.

Просмотр информации о комнатах со статусом На ремонте

8 Версия позволяет отображать на экране информацию об определенной комнате. Чтобы просмотреть детали по комнатам со статусами на ремонте/не обслуживаются:

1. На экране Номерной Фонд кликните кнопку ОО-ОС; появится диалоговое окно Комнаты на Ремонте.
2. Для закрытия диалогового окна На Ремонте кликните кнопку Заккрыть.

Назначение комнат

Версия 8 позволяет просматривать назначенные и неназначенные комнаты. Вы можете определить, является ли комната назначенной, изменить причины ее назначения или удалить назначение комнаты. Вы также можете составить список комнат в соответствии с критериями назначений.

Доступ к экрану Назначение Комнат

1. Кликните меню Управление Номерами, затем кликните иконку Номерной Фонд; появится диалоговое окно Номерной Фонд.
2. Кликните закладку Назначение Комнат; появится диалоговое окно Назначение Комнат.

Составление списка комнат в соответствии с критериями назначений

1. Кликните закладку Назначение Комнат; появится диалоговое окно Назначение Комнат.
2. В поле Показать Список кликните Назначенные, Неназначенные или Все Комнаты.

Появится список комнат согласно выбранному критерию.

Просмотр отдельной комнаты

1. Кликните закладку Назначение Комнат; появится диалоговое окно Назначение Комнат.
2. В поле Номер(а) Комнаты введите номер комнаты, которую вы хотите увидеть.
3. Кликните Обновить Список; комната или комнаты будут показаны в таблице.

Примечание: Вы можете ввести несколько комнат, разделив их запятой или пробелом.

Назначение комнаты

Чтобы назначить комнату:

1. Кликните меню Управление номерами и выберите иконку Номерной Фонд. Появится диалоговое окно Номерной фонд.
2. Кликните закладку Назначение Комнат. Появится диалоговое окно Назначение Комнат.
3. В поле Показать выберите Неназначенные. В таблице будут показаны все временно неназначенные комнаты.
4. Выделите комнату в таблице, кликните Изменить, диалоговое окно Изменение Назначения станет активным.
5. В поле Назначение выберите тип назначения.
6. В поле Причина выберите причину назначения.
7. Кликните ОК, комната назначена.

Удаление назначения комнаты

Чтобы удалить назначение комнаты

1. Кликните меню Управление Номерами и выберите иконку Номерной Фонд. Появится диалоговое окно Номерной фонд.
2. Кликните закладку Назначение Комнат. Появится диалоговое окно Назначение Комнат.
3. В поле Показать выберите Назначенные. В таблице будут показаны все временно назначенные комнаты.
4. В таблице выделите комнату, для которой хотите отменить назначение и кликните Отменить назначение.

Назначение комнаты будет отменено, а таблица обновлена.

Расхождение Комнат

Между статусом комнаты в 8 Версии и фактическим статусом комнаты, представленным персоналом в отчете, могут существовать расхождения. Вы можете просмотреть и обновить записи о расхождении комнат.

Доступ к расхождению комнат

1. Кликните меню Управление Номерами и выберите иконку Номерной Фонд. Появится диалоговое окно Номерной фонд.
2. Кликните закладку Расхождение Комнат. Появится диалоговое окно Расхождение Комнат.

Просмотр Расхождения Комнат

Для просмотра Расхождения Комнат:

1. Кликните меню Управление Номерами и выберите иконку Номерной Фонд. Появится диалоговое окно Номерной фонд.
2. Кликните закладку Назначение Комнат. Появится диалоговое окно Назначение Комнат.
3. В поле Показать выберите одну из опций: только «Живут», Только «Уехали», Все расхождения комнат или Все комнаты.
4. Для просмотра всех расхождений комнат («уехали» и «живут») выберите Все Расхождения Комнат.

Как изменить статус расхождения комнат:

1. Кликните меню Управление Номерами и выберите Номерной Фонд. Появится диалоговое окно Номерной Фонд.
2. Кликните закладку Расхождение Комнат. Появится диалоговое окно Расхождение Комнат.
3. В поле Показать выберите одну из опций: только «Живут», Только «Уехали», Все расхождения комнат или Все комнаты.
4. Для просмотра всех расхождений комнат («уехали» и «живут») выберите Все Расхождения Комнат.
5. Выберите в таблице комнату, чей статус расхождения вы хотите изменить.
6. В поле Изменить Уехали/Живут кликните выпадающий список и выберите необходимый статус: Уехали, Живут или Никакой.

На ремонте

Комнаты по разным причинам могут быть недоступны, могут не использоваться. 8 Версия позволяет выявить комнаты, которые были отстранены от использования, согласно определенным вашей гостиницей кодам статуса комнаты. Эти коды статуса комнат не допускают назначения этих комнат

Двумя наиболее распространенными кодами статуса комнаты являются коды На Ремонте и Не обслуживается. Код На Ремонте – означает, что комната нуждается в ремонте и не продается. Код Не Обслуживается – означает, что комната временно не используется (например, комната находится на этаже, который был закрыт во время сезона низкой загрузки). При острой необходимости комната с кодом Не Обслуживается может быть продана. Возможно поместить блок комнат с кодом На Ремонте на любую заданную дату или период времени в будущем. Занятой или забронированной комнате невозможно присвоить статус На Ремонте.

Присвоение комнате статуса На Ремонте

Чтобы присвоить комнате статус На Ремонте:

1. Кликните меню Управление Номерами, затем кликните иконку На Ремонте; появится диалоговое окно Комнаты на Ремонте.

2. В диалоговом окне Комнаты на Ремонте кликните Новая; появится диалоговое окно Новая Комната на Ремонте.
3. В поле Комнаты введите номер комнаты, которой вы хотите присвоить статус На Ремонте или же кликните выпадающий список и отметьте необходимую комнату.
4. Вы можете выбрать несколько комнат, разделив их запятыми.
5. В поле Период введите начальную дату блока На Ремонте или кликните выпадающий список и выберите соответствующую дату в календаре.
6. В поле По введите конечную дату блока На Ремонте или кликните выпадающий список и выберите соответствующую дату в календаре.
7. В поле Статус кликните выпадающий список и выберите соответствующий статус для блокирования комнаты.
8. В поле Причина кликните выпадающий список и выберите причину для блокирования комнаты.
9. В поле Примечания вы можете ввести значимые комментарии.
10. В поле Вернуть Статус выберите статус, который вы желаете присвоить комнате после того, как статус На Ремонте будет удален.
11. Кликните Сохранить.

12. В списке Комнаты На Ремонте появится новая запись о комнате на ремонте.

Присвоение комнате статуса На Ремонте с помощью функции Копировать.

Версия 8 позволяет создать новый блок На Ремонте с помощью функции Копировать. Все настройки для выбранной комнаты копируются в новую запись.

Чтобы присвоить комнате статус На Ремонте с помощью функции Копировать:

1. Кликните меню Управление Номерами, затем кликните иконку На Ремонте.
 2. В диалоговом окне Комнаты на Ремонте выберите комнату, чьи настройки вы хотите скопировать в новую запись.
 3. Кликните Копировать. Появится диалоговое окно Комнаты на Ремонте.
 4. В поле Комната(ы) введите номера комнат, чьи настройки будут скопированы или кликните выпадающий список и отметьте необходимые комнаты.
- Вы можете скопировать настройки нескольких комнат, разделив их запятой.
5. Измените другие настройки по необходимости.
 6. Кликните Сохранить для сохранения новой записи. В списке Комнаты На Ремонте появится новая запись о комнате на ремонте.

Изменение записей о комнатах На Ремонте

Для изменения существующей записи:

1. Кликните меню Управление Номерами, затем кликните иконку На Ремонте.
2. В диалоговом окне Комнаты на Ремонте кликните Изменить. Появится диалоговое окно Комнаты на Ремонте.
3. Измените настройки блока На Ремонте.
4. Кликните Сохранить. Измененные записи появятся в списке комнат в диалоговом окне Комнаты на Ремонте.

Примечание: вы не можете изменять действительный номер комнаты.

Удаление записей о комнатах На Ремонте

Для удаления блока На Ремонте:

1. Кликните меню Управление Номерами, затем кликните иконку На Ремонте.
2. В диалоговом окне Комнаты на Ремонте выберите комнаты,
3. Кликните Удалить; появится диалоговое окно Удалить Комнаты на Ремонте.
4. Чтобы удалить несколько комнат кликните выпадающий список и отметьте дополнительные комнаты для удаления.
5. Для удаления блока На Ремонте кликните Удалить.
6. Удаленный блок На Ремонте исчезнет из списка Комнаты на Ремонте.

История Комнат

История Комнат помогает отслеживать гостей, проживавших в комнате, которая повреждена или в которой были найдены утерянные вещи. Модуль История Комнат дает возможность отобразить на

экране список всех гостей, которые проживали в определенной комнате, а также данные из профайлов этих гостей.

Показ Истории Комнат

Для показа Истории Комнат:

1. Кликните меню Управление Номерами и выберите История Комнат. Появится диалоговое окно Брони со всеми установленными по умолчанию закладками, а в критериях отбора будет выбран критерий История.
2. Кликните в поле Номер Комнаты и введите номер комнаты, историю которой вы хотите просмотреть.
3. Кликните Поиск, появится список всех гостей, останавливавшихся в указанной комнате.

Примечание: для ограничения поиска по дате выезда выберите Выезд в поле Расш. Запрос и необходимого оператора в поле Оператор. Например, в поле С даты введите необходимую дату и кликните Поиск для показа списка гостей, выезжающих с указанной даты.

Просмотр Истории Гостя

Версия 8 дает возможность просматривать детали истории брони гостей, которые проживали в определенной комнате.

Для просмотра деталей истории гостя:

1. Кликните меню Управление Номерами и выберите История Комнат. Появится диалоговое окно Брони со всеми установленными по умолчанию закладками, а в критериях отбора будет выбран критерий История.
2. Кликните в поле Номер Комнаты и введите номер комнаты, историю которой вы хотите просмотреть.
3. Кликните Поиск, появится список всех гостей, останавливавшихся в указанной комнате.
4. В списке гостей выберите необходимого гостя.
5. Кликните Изменить. Появится экран истории брони гостя.
6. После просмотра деталей истории брони выбранного гостя кликните ОК для закрытия экрана.

Вопрос 5. Счет гостя в АСУ ОПЕРА

Счет Гостя

После того как гость или постоянный счет заселяются, система назначает для них счета. В счете можно создать неограниченное количество окон. В зависимости от инструкций перенаправления и от требований гостя к внешнему виду счета, он может быть разбит на 2,3,4 и больше окон. Например, гость находится в гостинице в деловой командировке, его проживание и завтраки оплачивает компания. В таком случае будет создано два окна: одно для компании для начислений за проживание и завтраки, другое - для гостя для всех остальных начислений. Гость также может захотеть разделить свои телефонные счета, поэтому кассир может создать третье окно и с помощью инструкций перенаправления перенести все телефонные начисления в отдельный счет для гостя. Выделите в таблице необходимый номер комнаты или постоянный счет и кликните Выбрать или дважды кликните на номер комнаты, чтобы открыть привязанный счет.

Экран разделен на 3 части:

- Информация в верхней части экрана представлена в HTML формате. Это стандартная информация о деталях брони, инструкциях выставления счетов, примечаниях, фактическом балансе. Информацию можно просматривать с помощью полос прокрутки.
- В середине экрана представлены окна, на которые разделен счет, а также относящаяся к ним информация. Для обновления информации на экране кликните Обновить, для добавления нового окна в счет – Добавить Новое Окно. Экран может быть представлен либо в горизонтальном, либо в вертикальном формате. Если для гостя есть сообщение и/или бронь с подселением, то рядом с полем Формат будут указаны инициалы и номер кассира.
- В нижней части экрана представлены следующие опции:
- Начисления
- Оплата

- Разделить
- Перенос
- Бронь
- Настройки ПС
- Опции
- Опции Выписки
- Выписать

Если кликнуть правой кнопкой мыши в любом месте экрана, появится всплывающее меню с дополнительными опциями.

Добавить счет гостя Открываются дополнительные счета гостя. На экране поиска счета гостя выберите необходимого гостя.

Заново выбранные счета появляются в виде дополнительных закладок в нижней части главного счета. Если кликнуть на такую закладку-счет, этот счет переходит в верхнюю часть.

Убрать счет гостя При закрытии окна счета фамилия гостя не будет больше показана в закладке в нижней части экрана.

Отменить Начисления Отменить выбранные начисления

Изменить начисления в окне

Отменить все выбранные начисления. Разделенные начисления с кодов тарифов будут отменены на соответствующие коды услуг. При отмене уже отмененного начисления производится переначисление.

Система предлагает сделать выбор между уже существующими окнами счета гостя и созданием нового окна счета. При создании нового окна все начисления (как выбранные, так и измененные) перейдут в новое окно. При выборе одного из существующих окон все начисления перейдут в выбранное окно.

Детали начисления Появляется диалоговое окно

Просмотр деталей начисления.

Разделить Разделить выбранное начисление.

Перенос Перенос выбранных начислений или кодов услуг в другое окно, комнату или постоянный счет. Это может быть сделано по коду рубрики или периоду времени.

Выбрать начисления Выбрать все начисления в открытом счете.

Выписать выбранное окно

Выписать выбранное

Выписать гостя или постоянный счет.

Опция доступна только если в окно с принудительной параметрах Настройки-печатью

>Конфигуратор->Прочее->Общие Настройки активирован флажок Выписать окно с принудительной печатью. При выборе данной опции окно будет выписано, а счет распечатан, независимо от наличия флажка Печать счета в случае нулевого баланса в параметрах Настройки->Конфигуратор->Прочее->Общие Настройки->закладка Счета. Также будут распечатаны все счета без начислений.

Изменить окно Появляется диалоговое окно

Настройка Окна Счета.

Убрать окно Удаление выбранного окна, за исключением определенных для этого окна начислений или инструкций выставления счетов.

Оплата Оплатить счет гостя или постоянный счет.

Начисления Произвести начисления на гостя или постоянный счет.

Чек POS Показ привязанного к начислению чека гостя в случае, когда гость находится в гостинице, а также после выписки счета.

Вопрос 6. Быстрые клавиши и их назначение

Клавиши быстрого ввода команд:

Быстрые клавиши позволяют выполнять действия с помощью клавиатуры, не прибегая к использованию мыши. Использование таких клавиш экономит ваше время.

Клавиши быстрого ввода команд

Описание

F1 Помощь

Alt + F4 Закрывает активное окно

F10 Закрывает все активные окна

F12 Перемещает курсор из поля данных в таблицу

Alt + Down arrow Показывает комбинированное окно

Tab Перемещает вперед по полям/опциям.

Перемещает в следующее поле и подтверждает введенные данные.

Shift + Tab Перемещает назад по полям/опциям.

Ctrl + Tab Перемещает вперед по закладкам. Ctrl + Shift + Tab Перемещает назад по закладкам. Escape Отменяет текущее действие.

Удаляет комбинированное окно до того, как был сделан выбор.

Home Перемещает курсор в начало поля.

End Перемещает курсор в конец поля.

Направленная вниз голубая стрелка

Рядом со многими полями находится направленная вниз голубая стрелка, кликнув на которую, можно получить дополнительную информацию.

Например, если на экране Состояние Отеля в строке На Ремонте кликнуть направленную вниз голубую стрелку, то появится экран Комнаты на Ремонте.

Просмотр в формате HTML

Версия 8 дает возможность просматривать информацию в HTML формате. Главными областями, в которых информацию можно просматривать в таком формате, являются:

- Бронирование
- Группы
- Блоки
- Профайлы
- Дела и задачи
- Мероприятия
- Бронирование конференции

Просмотр информации в формате HTML

В этом примере мы рассмотрим отображение информации в формате HTML на экране профайла.

1. Кликните меню Связи с Клиентами и выберите Профайлы для просмотра экрана профайла клиента.
2. Основной экран профайла клиента называется Навигатор и разделен на 3 отдельных раздела:
 1. Запрос – основной и расширенный критерий поиска профайла;
 2. Результаты Запроса – результаты запроса, которые показаны в формате таблицы.
 3. Формат дерева и HTML формат
 - в формате дерева представлен список всех, связанных с профайлом деталей, включая адрес, способы связи, привязки, брони или историю.
 - детали в формате HTML, который по умолчанию является «большим» форматом, представлены в виде списка, а не таблицы и могут быть распечатаны с помощью правой кнопки мыши.
3. Введите искомое название в поле Название и кликните Поиск.
4. Результаты запроса в формате таблицы показаны в середине экрана, а в форматах дерева и HTML - в нижней части экрана.
5. В данном примере в HTML формате представлена сводка деталей профайла. По умолчанию дерево развернуто на один уровень. Знак + рядом с папкой указывает на то, что дерево можно развернуть, знак - обозначает, что дерево можно свернуть.

Горячие Клавиши

Горячие клавиши

С помощью горячих клавиш можно осуществить быстрый доступ к полям или диалоговым окнам экрана. Клавиша Alt в сочетании с подчеркнутой буквой перемещает курсор в соответствующее поле. Например, на экране поиска профайла в поле Название стоит подчеркнутая буква “А”. При нажатии Alt + А курсор перемещается в поле Название.

Использование горячих клавиш:

На экране или в диалоговом окне нажмите Alt + буква. Курсор передвигается в соответствующее поле.

Клавиши быстрого ввода команд:

Быстрые клавиши позволяют выполнять действия с помощью клавиатуры, не прибегая к использованию мыши.

Разноуровневые задачи и задания.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

Задание 1

1. Найдите бронирование по фамилии гостя
2. Найдите бронирование по компании
3. Найдите бронирование по номеру брони

Задание 2

Создайте новое бронирование по следующим параметрам:

1. Иванов Андрей Иванович, с 15 по 18 марта, номер Стандарт с завтраком, за наличный расчет
2. Петрова Анна Васильевна, с 16 по 20 марта, номер Люкс, без завтрака, за наличный расчет
3. Сергеев Андрей Викторович, с 5 по 14 марта, номер Стандарт, полный пансион, оплата картой
4. Антонов Павел Львович, с 5 по 10 марта, номер Стандарт, с завтраком, безналичный расчет (плательщик ООО «Ариадна»)
5. Группа Драматического театра с 6 по 7 апреля, 3 Стандарта, 2 Люкса, размещение по два человека, с завтраком, оплата картой

Задание 3

Внесите изменения в бронирование:

1. Бронь №xxx – повышение категории номера
2. Бронь №xxx – изменение формы оплаты с наличной на безналичную
3. Бронь №xxx – добавляется еще один гость
4. Бронь №xxx – продление срока проживания на два дня
5. Бронь №xxx – добавляются услуги Завтрак и Трансфер

Задание 4

Аннулируйте бронирование

1. Бронь №xxx
2. Бронь на Петрову А. В.
3. Бронь от компании ООО «Ариадна»

Задание 5

Внесите сообщение для коллеги:

1. Гость просил разбудить в 8:00

2. Гость хочет заказать такси на 16:00
3. Гость просит принести завтрак в номер в 9:00
4. Гость просит поставить фруктовую вазу в номер

Задание 6

Проверьте тарифную информацию:

1. В диалоговом окне Обзор Тарифной Информации в поле Дата Заезда введите дату заезда или кликните выпадающий список и выберите необходимую дату из календаря. По умолчанию настроена текущая дата.
2. В поле Ночей введите необходимое количество ночей, либо кликните стрелочные кнопки и выберите количество ночей. По умолчанию настроена одна ночь.
3. В поле Взрослых введите необходимое количество взрослых, либо выберите это количество с помощью стрелочных кнопок. По умолчанию настроен один взрослый.
4. В поле Детей введите необходимое количество детей, либо выберите это количество с помощью стрелочных кнопок. По умолчанию настроено 0 детей. Данное поле определяется пользователем и может иметь разные названия, например, Младенцев, Детей, Подростков.
5. Если в вашей гостинице настроено несколько полей, касающихся детей, кликните стрелочные кнопки и выберите необходимое вам поле. В зависимости от настроек может быть несколько полей, например, Младенцев, Детей, Подростков.
6. В поле Кол-во Комнат введите необходимое количество комнат, либо выберите это количество с помощью стрелочных кнопок. По умолчанию настроена 1 комната.
7. Если вы не хотите заполнять необязательные поля, объяснение которых приведено ниже, кликните ОК

Тест.

Перечень вопросов (задач, заданий, тем, комплекта тестовых заданий):

1. Задание: Какая функциональная клавиша отображает список доступных ярлыков на клавиатуре (эти ярлыки включают опции быстрых клавиш и дополнительные навигационные подсказки для клавиатуры (Keyboard Shortcuts))?

Ответы:

1. Control F1
2. Shift F2
3. Ctrl F4
4. F3

Правильный ответ: Control F1

2. Задание: Какая функциональная клавиша «детальная доступность»/ «detailed availability» отображает доступные номера в 14-дневном формате?

Ответы:

1. F3
2. Control F4
3. Control F2
4. Control F10

Правильный ответ: Control F2

3. Задание: Какая функциональная клавиша «Available Rooms Search» позволяет легко находить доступный номер (чистый или со статусом «к проверке»)?

Ответы:

1. F3
2. Shift F3
3. Control F4
4. Control F5

Правильный ответ: F3

4.Задание: Какая функциональная клавиша «House Status» показывает детальные данные по всей гостинице на текущий день (заезды, выезды, загрузку и общую доступность)?

Ответы:

1. F3
2. F5
3. Shift F3
4. Control F4

Правильный ответ: Shift F3

5. Задание: Какая функциональная клавиша «Dashboard» показывает панель инструментов для выполнения большинства операций (создание брони, заселение гостей, внесение изменений в информацию о гостях, просмотр счета гостя, начисления и т.п.)?

Ответы:

1. Control F4
2. F5
3. Shift F3
4. Control F2

Правильный ответ: Control F2

6. Задание: Какая функциональная клавиша «Floor Plan» отображает расположение номеров по этажам гостиницы?

Ответы:

1. Shift F3
2. Control F5
3. Shift F5
4. F4

Правильный ответ: Shift F5

7. Задание: Сколько типов профайлов используется в Опере?

Ответы:

1. В Опере используются 3 типа профайлов (Индивидуал, Компания, Группа)
2. В Опере используются 6 типов профайлов (Индивидуал, Компания, Источник, Контакт, Группа)
3. В Опере используются 2 типа профайлов (Индивидуал, Компания)
4. В Опере используются 4 типа профайлов (Индивидуал, Компания, Контакт, Группа)

Правильный ответ: В Опере используются 6 типов профайлов (Индивидуал, Компания, Источник, Контакт, Группа)

8. Задание: Выберите правильную последовательность действий для изменения имени гостя в уже существующей брони:

Ответы:

1. Найти бронь через «Поиск брони», заменить новой записью существующую информацию в профайле, сохранить внесенную информацию
2. Найти бронь через «Поиск брони», выбрать клавишу с эллипсом рядом с полем «Фамилия» вверху экрана «Reservation», найти на экране желтую поисковую область «Search» и ввести фамилию нового гостя, выбрать мышкой нужный профайл и сохранить (если профайл отсутствует, нажать клавишу «Создать», заполнить новый профайл и сохранить проделанную манипуляцию)
3. Отменить данное бронирование и создать новую бронь для гостя
4. Все ответы верные

Правильный ответ: 2

9. Задание: Выберите верный перечень действий для аннуляции бронирования:

Ответы:

1. В основном меню выбрать «Поиск брони», выделить нужную бронь и нажать кнопку «Cancel»
2. В основном меню выбрать «Поиск брони», выделить нужную бронь, нажать кнопку «Cancel», кликнуть по выпадающему списку рядом с полем «Причина» для ввода причины отмены, выделить причину и нажать кнопку «Ок»
3. В основном меню выбрать «Поиск брони», открыть бронь и сократить период проживания до 1 дня, выбрать кнопку «Options» затем нажать на кнопку отмены бронирования «Cancel»
4. В основном меню выбрать «Поиск брони», открыть бронь и сократить период проживания до 1 дня, выбрать кнопку «Options» затем нажать на кнопку отмены бронирования «Cancel», кликнуть по выпадающему списку рядом с полем «Причина» для ввода причины отмены, выделить причину и нажать кнопку «Ок»

Правильный ответ: 2

10. Задание: Выберите верный перечень действий для восстановления брони:

Ответы:

1. Найти отмененную бронь для восстановления. Выделить отмененную бронь, нажать «Reinstate». Убедиться, что сохранились актуальные данные по периоду проживания гостя
2. Найти отмененную бронь для восстановления. Выделить отмененную бронь, нажать «Reinstate»
3. Создать бронь заново со всеми актуальными изменениями
4. Нет верного ответа

Правильный ответ: 1

11. Задание: Какую опцию следует использовать для того, чтобы скопировать бронирование?

1. Copy
2. Attach
3. Add on
4. Duplicate

Правильный ответ: 3

12. Задание: Выберите правильное описание и функциональное назначение опции «Alerts»:

Ответы:

1. Это всплывающие окна, которые привязаны к броням, содержат дополнительную информацию
2. Это всплывающие окна, которые привязаны к броням. В них содержится информация о госте для того, чтобы в будущем, при заселении, сотрудник отеля знал, как правильно общаться с гостем и какие дополнительные услуги ему можно предложить

3. Это всплывающие окна, привязанные к броням, которые каждый раз при открытии брони предупреждают пользователя о необходимости, как правило, выполнить какое-либо действие в нужное время

4. Все ответы верные

Правильный ответ: 3

13. Задание: В каком отчете отражается показатель ADR?

Ответы:

1. Financial Payments and Revenue
2. History and Forecast
3. Open Balance
4. Reservation Traces

Правильный ответ: History and Forecast

14. Задание: Когда можно изменить форму оплаты?

Ответы:

1. Во время процедуры заселения гостя
2. Во время процедуры выселения гостя
3. Во время проживания гостя
4. Все ответы верные

Правильный ответ: все ответы верные

15. Задание: Какой отчет отражает показатель ежедневной загрузки номерного фонда?

Ответы:

1. Reservation Forecast
2. Manager Flash
3. Reservation Booking Pace
4. History and Forecast

Правильный ответ: History and Forecast

16. Задание: Какой отчет отражает доход от номерного фонда?

Ответы:

1. Manager Flash
2. History and Forecast and Business Block
3. History and Forecast
4. Все ответы верные

Правильный ответ: все ответы верные

17. Задание: Сколько окон фоллио можно создать на каждого гостя?

Ответы:

1. 3
2. 5
3. 8
4. 4

Правильный ответ: 8

18. Задание: Когда производится фиксированное начисление номеро-ночей проживания?

Ответы:

1. При заселении гостя
2. При выселении гостя
3. Автоматически во время ночного аудита
4. Во время оплаты

Правильный ответ: автоматически во время ночного аудита

19. Задание: Для чего используются Пост-мастера (PM)?

Ответы:

1. Банкетные начисления
2. Внесение депозита
3. Начисления бизнес-центра
4. Все ответы верные

Правильный ответ: все ответы верные

20. Задание: Какие формы оплаты используются в АСУ ОПЕРА?

Ответы:

1. Наличный расчет
2. Оплата картой
3. Перечислением на расчетный счет
4. Все ответы верные

Правильный ответ: все ответы верные

21. Задание: В какое время проводится ночной аудит?

Ответы:

1. В 12:00
2. В 0:00
3. В любое удобное время
4. В установленное администрацией отеля время

Правильный ответ: в установленное администрацией отеля время

22. Задание: Что такое sharing в АСУ ОПЕРА?

Ответы:

1. Объединение счетов двух гостей
2. Разделение счетов между двумя гостями
3. Перевод нескольких счетов на одного гостя
4. Закрепление счета за одним гостем

Правильный ответ: разделение счетов между двумя гостями

23. Задание: Как называется разделение счетов между двумя гостями в АСУ ОПЕРА?

Ответы:

1. Sharing
2. Splitting
3. Doubling
4. Dividing

Правильный ответ: sharing

24. Задание: Как называется счет гостя в АСУ ОПЕРА?

Ответы:

1. Bill
2. Account
3. Folio
4. Expense

Правильный ответ: folio

25. Задание: Кто имеет доступ к финансовым отчетам АСУ ОПЕРА?

Ответы:

1. Все сотрудники, работающие в АСУ ОПЕРА
2. Топ менеджмент
3. Бухгалтерия
4. Сотрудники с соответствующими полномочиями

Правильный ответ: сотрудники с соответствующими полномочиями

26. Задание: Какой отчет формируется при закрытия смены?

Ответы:

1. Open Balance
2. Cashier Summary
3. Manager Flash
4. Cashier Audit

Правильный ответ: Cashier Summary

27. Задание: Какая опция позволяет делать начисления без заселения гостя?

Ответы:

1. Direct Bill
2. Passer by
3. PM
4. Deposit

Правильный ответ: Passer by

28. Задание: Выберите правильное определение процедуры аудита:

Ответы:

1. Запуск отчетов и проверка баланса по гостинице
2. Подготовка гостиницы к следующему дню
3. Закрытие бизнес дня
4. Все ответы верные

Правильный ответ: все ответы верные

29. Задание: Для чего используется опция Post Rate Code?

Ответы:

1. Для начисления услуги раннего заезда
2. Для начисления услуги позднего выезда
3. Для начисления услуги трансфера
4. Для начисления услуги проживания

Правильный ответ: Для начисления услуги проживания

30. Задание: Какой тип бронирования не является гарантированным?

Ответы:

1. GCC
2. GCO
3. 6PM
4. GTA

Правильный ответ: 6PM

31. Задание: Что обозначает данный показатель «room type: STDB, RTC: SNG»?

Ответы:

1. Upsell
2. Upgrade
3. Downgrade
4. Нет правильного ответа

Правильный ответ: Upgrade

32. Задание: Что обозначает данный показатель «room type: SNG, RTC: STDB»?

Ответы:

1. Upsell
2. Upgrade
3. Downgrade
4. Нет правильного ответа

Правильный ответ: Downgrade

33. Задание: Какую опцию нужно применить для автоматического начисления услуг проживания на одного гостя при двухместном размещении?

Ответы:

1. Combine
2. Share
3. Entire
4. Нет правильного ответа

Правильный ответ: Entire

34. Задание: Какую опцию нужно применить для формирования счета на компанию?

Ответы:

1. Billing
2. Fixed Charges
3. Attachments
4. Routing

Правильный ответ: Routing

35. Задание: Для чего предназначена опция «Changes»?

Ответы:

1. Данная опция помогает быстро внести изменения для нескольких бронирований сразу
2. Данная опция помогает быстро удалить несколько броней при групповом заезде и внести верные данные
3. Данная опция помогает быстро разобраться в недоразумениях, связанных с бронями и жалобами гостей в отношении броней, т.к. в ней отражены все записи, сделанные по данной брони

4. Данная опция показывает архив записей, которые были прописаны в «Alerts»

Правильный ответ: данная опция помогает быстро разобраться в недоразумениях, связанных с бронями и жалобами гостей в отношении брони, т.к. в ней отражены все записи, сделанные по данной брони

36. Задание: Выберите верное описание колонок, содержащихся в опции «Changes»:

Ответы:

1. Пользователь, Время/Дата, Тип действия, Описание действия
2. Имя пользователя, Описание действия
3. Описание действия, Время выполненного действия
4. Дата действия, Тип действия

Правильный ответ: Пользователь, Время/Дата, Тип действия, Описание действия

37. Задание: В какой момент времени может быть применена опция «Canceling a Check-In»?

Ответы:

1. В любой день
2. Только в день заезда
3. Только в день выезда
4. Нет правильного ответа

Правильный ответ: только в день заезда

38. Задание: С помощью какой опции можно вернуть исходный статус брони гостя, т.е. изменить статус гостя с «Проживающий» на «Забронировано»?

Ответы:

1. Cancel
2. Changes
3. Alerts
4. Canceling a Check-In

Правильный ответ: Canceling a Check-In

39. Задание: Как часто необходимо вводить логин и пароль в АСУ ОПЕРА? Ответы:

1. Один раз при входе в программу
2. Каждый раз, когда делается финансовая проводка
3. В момент оплаты, за которым идет выселение гостя
4. Не требуется

Правильный ответ: каждый раз, когда делается финансовая проводка

40. Задание: Выберите минимальное и максимальное количество окон фоллио, которое можно создать на каждого гостя используя опцию «Billing»?

Ответы:

1. 1/2
2. 2/8
3. 1/8
4. 4/6

Правильный ответ: 1/8

41. Задание: Выберите максимальное количество «окон» фоллио, которое можно создать на од-

ного гостя используя опцию «Billing»?

Ответы:

1. 2
2. 4
3. 6
4. Нет правильного ответа.

Правильный ответ: 4

42. Задание: Выберите правильный алгоритм действий при переводе формы оплаты с наличного на безналичный расчет:

Ответы:

1. Cash-City Ledger
2. Cash-Authorization
3. Cash-Master card/Visa
4. Все ответы верны

Правильный ответ: Cash-City Ledger

43. Задание: Что означает показатель ADR?

Ответы:

1. Загрузку отеля
2. Среднюю цену за номер
3. Средний доход на номер
4. Средний доход на гостя

Правильный ответ: Среднюю цену за номер

44. Задание: Что из нижеперечисленного относится к показателям эффективности работы отеля?

Ответы:

1. ADR
2. RevPAR
3. GOPPAR
4. Все ответы верные

Правильный ответ: все ответы верные

45. Задание: Что из нижеперечисленного не относится к показателю эффективности работы отеля?

Ответы:

1. ADR
2. RevPAR
3. GOPPAR
4. KPI

Правильный ответ: KPI

46. Задание: Что из нижеперечисленного относится к показателям эффективности работы отеля?

Ответы:

1. EBITDA
2. TRevPAR

3. Осс.
4. Все ответы верные

Правильный ответ: все ответы верные

47. Задание: Как вычисляется средняя цена за номер?

Ответы:

1. Отношение количества проданных номеров к количеству всех доступных для продажи номеров в отеле, переведенное в проценты
2. Отношение выручки от продажи номеров к количеству проданных номеров
3. Отношение выручки от продажи номеров и услуг к количеству проданных номеров
4. Отношение выручки от продажи номеров и услуг к количеству зарегистрированных гостей

Правильный ответ: отношение выручки от продажи номеров к количеству проданных номеров

48. Задание: Как вычисляется загрузка отеля?

Ответы:

1. Отношение количества проданных номеров к количеству всех доступных для продажи номеров в отеле, переведенное в проценты
2. Отношение выручки от продажи номеров к количеству проданных номеров
3. Отношение выручки от продажи номеров и услуг к количеству проданных номеров
4. Отношение выручки от продажи номеров и услуг к количеству зарегистрированных гостей

Правильный ответ: отношение количества проданных номеров к количеству всех доступных для продажи номеров в отеле, переведенное в проценты

49. Задание: как вычисляется доход на один номер?

Ответы:

1. Отношение количества проданных номеров к количеству всех доступных для продажи номеров в отеле, переведенное в проценты
2. Отношение выручки от продажи номеров к количеству доступных для продажи номеров
3. Отношение выручки от продажи номеров и услуг к количеству проданных номеров
4. Отношение выручки от продажи номеров и услуг к количеству зарегистрированных гостей

Правильный ответ: отношение выручки от продажи номеров к количеству доступных для продажи номеров

50. Задание: Какой показатель поможет определить эффективность работы отеля, если известны выручка за проживание и количество доступных для продажи номеров?

Ответы:

1. ADR
2. Осс.
3. RevPAR
4. GOPPAR

Правильный ответ: RevPAR

51. Задание: Какой показатель поможет определить эффективность работы отеля, если известны выручка за проживание и количество доступных для продажи номеров?

Ответы:

1. ADR
2. Осс.
3. RevPAR

4. GOPPAR

Правильный ответ: RevPAR

52. Задание: Какой показатель поможет определить эффективность работы отеля, если известны количество проданных номеров и общий номерной фонд?

Ответы:

1. ADR
2. Осс.
3. RevPAR
4. GOPPAR

Правильный ответ: Осс.

53. Задание: В какой момент времени можно поменять статус номера?

Ответы:

1. Во время ночного аудита
2. В любой момент времени
3. После расчетного часа
4. До расчетного часа

Правильный ответ: в любой момент времени

54. Задание: Какой термин применяется к гостю, который заселяется в отель без предварительного бронирования?

Ответы:

1. Walk in
2. Walk out
3. Walker
4. Walking

Правильный ответ: Walk in

55. Задание: Как называется неявка гостя в отель?

Ответы:

1. No check
2. No show
3. No set
4. No in

Правильный ответ: No show

56. Задание: Как называются номера, выведенные из оборота?

Ответы:

1. OOI
2. OOO
3. IOO
4. IOI

Правильный ответ: OOI

57. Задание: Как называются личная карточка гостя в АСУ ОПЕРА?

Ответы:

1. Profile
2. Personal Data
3. Registration Card
4. Portfolio

Правильный ответ: Profile

58. Задание: Какие типы питания могут применяться в АСУ ОПЕРА?

Ответы:

1. Завтрак
2. Полупансион
3. Полный пансион
4. Любой тип питания

Правильный ответ: любой тип питания

59. Задание: Как обозначается средняя продолжительность пребывания гостя в отеле в АСУ ОПЕРА?

Ответы:

1. ALOS
2. ASOL
3. LSOA
4. OASL

Правильный ответ: ALOS

60. Задание: Как обозначаются прогнозируемые показатели в АСУ ОПЕРА?

Ответы:

1. Forecast
2. Future Data
3. Proposal
4. Prognostic

Правильный ответ: Forecast

Аннотация к рабочей программе дисциплины
(49313) Автоматизированные системы управления обслуживающих организа-
ций

Направление подготовки (специальность): 41.03.01 Зарубежное регионоведение

Направленность: профиль «Международные отношения»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная;

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Кафедра туризма, гостиничного и ресторанного сервиса (ТГ);

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

ПК-1-БРА-22 Способность генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики в сфере профессиональных интересов:

- ПК-1.1 Анализирует глобальные тенденции развития общества и оценивает их влияние на профессиональную среду
- ПК-1.2 Участвует в формировании идей для развития профессиональной сферы в рамках развития цифровой экономики

Результат обучения

Знать:

ПК-1-БРА-22-4 рабочие вкладки АСУ ОПЕРА и их назначение

Уметь:

ПК-1-БРА-22-4 формировать релевантные отчеты по периодам

Владеть:

ПК-1-БРА-22-4 навыками регистрации гостей в АСУ ОПЕРА

Краткая характеристика дисциплины

Рабочая панель Службы бронирования и размещения; Формы отчетов АСУ ОПЕРА;

Трудоёмкость (з.е. / часы)

3 з.е. (108час)

Вид промежуточной аттестации

диф.зачет;

Разработчик(и):

_____ Борнеман Елена Петровна, доцент каф. "Туризм, гостиничный и ресторанный сервис"

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой МОИВ _____ С.Д. Галиуллина