

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)**

Ярославский филиал Финуниверситета

Кафедра «Менеджмент и общегуманитарные науки»

СОГЛАСОВАНО

ВРИО Директора
МУЗ «Санаторий «Ясные зори»



О. Н. Карулина

«11» июня 2026 года

УТВЕРЖДАЮ

Директор Ярославского
филиала Финуниверситета



В. А. Кваша

«16» июня 2026 года

А. М. Сальников

**ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ «СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ СИ-
СТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ»**

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки

43.03.03 «Гостиничное дело»

ОП «Гостиничный бизнес»,

профиль: «Гостиничный бизнес»

*Рекомендовано Ученым советом Ярославского филиала Финуниверситета
(протокол № 37 от 16.06.2026)*

*Одобрено кафедрой «Менеджмент и общегуманитарные науки»
(протокол № 11 от 05.06.2026)*

Ярославль 2026

Содержание

1. Наименование дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий.....	6
5.1. Содержание дисциплины	6
5.2. Учебно – тематический план	6
5.3. Содержание семинаров, практических занятий.....	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	8
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	8
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	9
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	12
7.1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы.....	12
7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний.....	12
7.3. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов	17
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	17
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	18
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	18
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем.....	19
11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения.....	19
11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	19
11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации	19
11.4. Доступ к электронным библиотечным системам	19

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	19
--	----

1. Наименование дисциплины

Дисциплина Б.1.2.2.1.6 «Лабораторный практикум „Специализированные системы управления гостиничным предприятием“».

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
ПКП-4	Способен к взаимодействию с потребителями, партнерами, собственниками бизнеса, а также с другими заинтересованными сторонами, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, корпоративных стандартов сервиса, регламентов и протоколов обслуживания.	1. Демонстрирует навыки построения эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса, а также другими заинтересованными сторонами в целях достижения целей стратегического и оперативного управления.	Знать: современное состояние информационных ресурсов и программного обеспечения в гостиничной деятельности для построения эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса. Уметь: грамотно выстраивать эффективные коммуникации с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса, в том числе с использованием информационных и коммуникативных технологий.
		2. Владеет навыками разработки и внедрения корпоративных стандартов, регламентов и протоколов обслуживания в деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Знать: информационные системы, сервисы и технологии автоматизации разработки и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в гостиничной деятельности; Уметь: грамотно использовать информационные системы, сервисы и технологии автоматизации разработки и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в гостиничной деятельности.
		3. Демонстрирует навыки работы с профессиональным программным обеспечением и CRM-системами, в том числе в целях построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями.	Знать: специфику и особенности функционирования программного обеспечения для гостиничных предприятий, в том числе в целях построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями. Уметь: грамотно использовать программное обеспечение для гостиничных предприятий при

			решении задач построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями.
ПКП-1	Способен осуществлять контроль деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса, проводить оценку эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса, в том числе на основе международных стандартов управленческой отчетности.	1. Демонстрирует знания ключевых показателей управленческого учета и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Знать: современные методы управления, используемые в гостиничной деятельности для планирования и организации деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса. Уметь: применять в работе современные методы управления гостиничным предприятием.
		2. Демонстрирует навыки разработки ключевых показателей эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса (KPI), организации и контроля деятельности сотрудников служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса с применением эффективных форм и методов контроля бизнес-процессов.	Знать: особенности формирования системы ключевых показателей (KPI) служб гостиничного предприятия, порядок расчёта и контроля. Уметь: использовать технологические инновации и методы контроля бизнес-процессов служб гостиничного предприятия.
		3. Применяет техники количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса различных форм собственности.	Знать: перечень и специфику количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб. Уметь: использовать систему анализа оценки эффективности деятельности гостиничного предприятия.
		4. Владеет методиками стратегического и оперативного анализа и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/комплекса, в том числе на основе международных стандартов управленческой отчетности.	Знать: систему бизнес-процессов и контроля деятельности служб и отделов гостиничного предприятия. Уметь: использовать эффективные формы и методы контроля бизнес-процесса при помощи метода стратегического анализа.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б.1.2.2.1.6 «Лабораторный практикум „Специализированные системы управления гостиничным предприятием“» относится к дисциплинам профиля «Гостиничный бизнес» профиля и цикла профиля (элективного) части, формируемой участниками образовательных отношений, блока дисциплин об-

разовательной программы по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничный бизнес», очная форма обучения.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з. е. / часах)	Семестр 7 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3 / 108	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	68	68
Лекции	—	—
Семинары, практические занятия	68	68
Самостоятельная работа	40	40
Вид текущего контроля	Контрольная работа	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Специфика применения информационных систем и технологий в индустрии гостеприимства.

Цели и назначение компьютерного оборудования и программного обеспечения. Основные типы оборудования и программного обеспечения, используемого на предприятиях индустрии гостеприимства.

Тема 2. Основные элементы автоматизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства.

Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями: Fidelio, Opera, Travelline, Vnovo. Основные направления совершенствования информационных систем на предприятиях индустрии гостеприимства. Методика выбора информационной системы гостиничного предприятия и порядок ее внедрения.

Тема 3. Дополнительные элементы автоматизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства.

Автоматизированные интернет-системы управления гостиничными предприятиями. Основные направления совершенствования информационных интернет-систем управления на предприятиях индустрии гостеприимства. Методика выбора интернет-системы и порядок ее внедрения.

5.2. Учебно – тематический план

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах					Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Контактная работа - Аудиторная работа			Самостоятельная работа	
			Общая, в т.ч.:	Лекции	Семинары, практические		

					ские заня- тия		
1	Тема 1. Специфика применения информационных систем и технологий в индустрии гостеприимства	30	20	—	20	10	Дискуссия, обсуждение
2	Тема 2. Основные элементы автоматизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства	44	24	—	24	20	Выполнение индивидуальных заданий
3	Тема 3. Дополнительные элементы автоматизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства	34	24	—	24	10	Выполнение индивидуальных заданий. Дискуссия, обсуждение
В целом по дисциплине		108	68	-	68	40	
Итого в %		100%	63%		100%	37%	

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
Тема 1. Специфика применения информационных систем и технологий в индустрии гостеприимства	1.Задачи автоматизации в гостиничном и ресторанном бизнесе 2.Виды глобальных и индивидуальных сетей 3.Сравнительный анализ. Устройство сетей и их возможности 4.Оборудование и программное обеспечение. Сети- Hrs.com, Expedia.com, Ostrovok, 101 отель; Ok-ToGo; АкадемСервис; ВашОТЕЛЬ; Bronevik, Amadeus 5.Автоматизированные системы бронирования в сфере HoReCa, принципы построения, сравнительный анализ, классификация 6.Управление продажами гостиничных услуг на базе автоматизированной системы 7.Автоматизация B2B продаж - business to business и B2C продажи business to customer на примере системы Hotbot.ai Рекомендуемые источники: раздел 8 № 1, 2, 4; раздел 9 № 1.	Устный опрос, дискуссия, обсуждение индивидуальных заданий
Тема 2. Основные элементы автоматизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства	1.Виды, цели и задачи бизнес-планирования на предприятиях индустрии гостеприимства 2.Программное обеспечение бизнес-планирования и оценки экономической эффективности бизнес-проектов 3.Этапы запуска автоматизированной системы управления в сфере HoReCa на рынок, сравнительный анализ, стратегический план развития	Выполнение индивидуальных компьютерных заданий, обсуждение

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
	4. Инструментарий систем Travelline, Bnovo, Iiko Рекомендуемые источники: раздел 8 № 1, 3, 5; раздел 9 № 1.	
Тема 3. Дополнительные элементы автоматизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства	1. Автоматизация производства с помощью дополнительных систем – Channal manager, Управление репутацией и анализ цен конкурентов Travelline 2. Анализ и экономическая составляющая Customer Relationship Management (CRM). Основные принципы. 3. Система «Умный дом». Диагностика и разработка бизнес-стратегии Рекомендуемые источники: раздел 8 № 1, 2, 3, 6; раздел 9 № 1.	Выполнение индивидуальных компьютерных заданий, обсуждение

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

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы

К внеаудиторным формам самостоятельной работы студентов относятся:

- подготовка к семинарскому занятию;
- подготовка эссе;
- подготовка к экзамену.

На семинарских занятиях все студенты должны принимать активное участие в обсуждении изучаемых вопросов и уметь демонстрировать знание практического материала. При выступлении, студентам необходимо аргументировано излагать свою позицию, подкреплять ее конкретными данными, уметь обобщать, аргументировать и систематизировать статистические данные.

На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний.

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Специфика применения информационных систем и технологий в индустрии гостеприимства	1. Какова классификация компьютерного оборудования гостиничного предприятия и возможности его применения? 2. Какое программное обеспечение общего назначения применяется на предприятиях индустрии гостеприимства? 3. Каким образом достигается контроль действий персонала при внедрении автоматизированной системы? 4. Какие методы доступа к каналам связи применяются на предприятиях индустрии гостеприимства?	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение самостоятельных заданий. Подготовка и написание контрольной работы
Тема 2. Основные элементы автома-	1. Перечислите основные автоматизированные системы управления гостиничны-	Изучение методических материалов по теме в электрон-

тизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства	ми предприятиями. 2. Каковы основные возможности, достоинства и недостатки автоматизированных систем управления гостиничным предприятием? 3. Какова методика выбора автоматизированных систем гостиничного предприятия? 4. Каков процесс внедрения автоматизированных систем управления предприятиями индустрии гостеприимства? 5. Перечислите основные автоматизированные интернет-системы управления предприятиями индустрии гостеприимства 6. Каковы основные возможности, достоинства и недостатки автоматизированных интернет-систем управления предприятием индустрии гостеприимства? 7. Каков процесс внедрения автоматизированных интернет-систем управления предприятиями индустрии гостеприимства?	ном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение самостоятельных заданий. Подготовка и написание контрольной работы
Тема 3. Дополнительные элементы автоматизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства	1. Каковы возможности самостоятельного формирования гостиничных услуг потребителем? 2. Каковы возможности электронной коммерции на предприятиях индустрии гостеприимства? 3. Дайте сравнительный анализ средств разработки современных сайтов предприятий индустрии гостеприимства. 4. Перечислите основные элементы цифровизации в индустрии гостеприимства	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет – источников. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение самостоятельных заданий. Подготовка и написание контрольной работы

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю

Примерные вопросы для контрольной работы:

1. Проведите сравнительный анализ автоматизированных систем управления гостиничным предприятием
2. Раскройте методику работы в одной из систем управления гостиничным предприятием
3. Проведите сравнительный анализ модулей он-лайн бронирования управления предприятиями индустрии гостеприимства
4. Проведите сравнительный анализ глобальных/альтернативных систем бронирования
5. Разработайте план продвижения и стратегию развития проекта «Умный дом» на примере конкретного гостиничного предприятия
6. Сравните российский и зарубежный подходы к разработке Автоматизированных систем управления

7. Проведите сравнительный анализ между основными и дополнительными системами управления предприятием

Пример индивидуальных практических заданий:

1. Комплексная автоматизация гостиничного предприятия. Концепция игры: добиться оптимального распределения средств при установке систем автоматизации гостиничного предприятия. Роли: – студенты – менеджер гостиницы, ответственный за выбор систем автоматизации. Ожидаемый (е) результат (ы): получение навыков поиска, выбора поставщиков оборудования, принятие правильных решений при выборе оборудования, оптимизация выбора в условиях ограниченного бюджета.

2. Выполнить поиск и бронирование гостиницы для 2 взрослых гостей и ребенка 10 лет через Интернет в 3-х поисковых системах www.101hotel.ru, www.all-hotels.ru, www.bronevik.ru. Сравнить результаты. Определить 10 положительных моментов процесса бронирования и 10 моментов, которые стоит доработать

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом оценки работы в семестре (написание контрольной работы/эссе/расчетно-аналитической работы/домашнего творческого задания/проектной работы, аудиторных и домашних заданий, подготовка докладов и участие в обсуждениях на практических занятиях), оценки итоговых знаний (по результатам зачета/экзамена) и в соответствии с критериями Финансового университета реализуется следующим образом:

№п /п	Вид отчетности	Баллы
1.	Работа в семестре, в том числе контрольная работа/эссе/расчетно-аналитическая работа/домашнее творческое задание/проектная работа	40 10
2.	Зачет/экзамен	60
	Итого:	100

Критерий оценки	Баллы	Методика оценки
Посещение аудиторных занятий	5	Математический расчет $Оц = Кз \times Пз$ $5 \text{ баллов} = 34 \times 0,15$ Где Оц – сумма баллов; Кз – количество аудиторных занятий по дисциплине; Пз – количество баллов за занятие, посещаемое студентом
Активность при проведении аудиторных занятий	5	Доклад, презентация – 10 баллов Информационное сообщение – 1 баллов Участие в обсуждении – 2 балла Краткое выступление – 2 балл

Активность при проведении внеаудиторной работы	0	1	Подготовка материалов и выступление на студенческих научных конференциях, в печатных изданиях, в том числе и Университета - 10 баллов
Самостоятельная работа студента под руководством преподавателя	0	1	Выполнение контрольной работы/эссе/расчетно-аналитической работы/домашнего творческого задания/проектной работы – 10 баллов

С целью стимулирования систематической подготовки студентов к практическим и семинарским занятиям по дисциплине в течение семестра вводится комплексный подход к оценке, получаемой студентами по итогам изучения дисциплины. На основании положения о системе оценки знаний студентов в Финансовом университете действует 100-балльная система оценки знаний. Это означает, что оценка, получаемая по итогам письменной экзаменационной работы, состоит из двух частей: текущего контроля студентов в семестре — максимальная оценка 40 баллов и результатов промежуточной аттестации — максимальная оценка 60 баллов.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- решение тестов, индивидуальных заданий и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;
- выполнение контрольной работы/эссе/расчетно-аналитической работы/домашнего творческого задания/проектной работы и обсуждение результатов.

Вторая составляющая оценивает ответ на зачете или экзамене и не может превышать 60 баллов.

40 баллов, полученные студентом в течение семестра, должны означать самую высокую характеристику его работы. Такой балл получают студенты, которые на практических занятиях систематически показывают высокие результаты при опросах, проявляют активность при обсуждении изучаемых проблем, в полном объеме выполняют учебную программу, не имеют пропусков.

Максимальная оценка ответа на зачете/экзамене оценивается в 60 баллов. Каждый вопрос в билете имеет свою долю в общей оценке в зависимости от сложности. Например, первый теоретический вопрос максимально оценивается в 15 баллов, второй теоретический вопрос оценивается в 15 баллов, третье задание по формированию умения применять теоретические знания для анализа реальности – 30 баллов.

Балльная система аттестации:

- студент, получивший от 50 до 100 баллов, считается аттестованным, получивший от 0 до 49 баллов - не аттестованным;
- студент, получивший от 50 до 69 баллов, считается аттестованным на «удовлетворительно» («зачтено»);
- студент, получивший от 70 до 85 баллов, считается аттестованным на «хорошо» («зачтено»);

- студент, получивший от 86 до 100 баллов, считается аттестованным на «отлично» («зачтено»).

Таким образом, если студент по итогам работы в семестре набирает 21 балл, а по итогам экзамена— 60 баллов, то общая сумма 81 балл соответствует окончательной оценке 4 «хорошо».

Если студент подошел к экзамену с оценкой 0 баллов, то при безупречном качестве сдачи экзамена он может получить итоговую оценку по данной дисциплине только 60 баллов, что соответствует оценке «удовлетворительно».

О данном подходе к оценке знаний студентов преподаватель информирует студентов на первом семинарском (практическом) занятии. На последнем семинарском занятии студентам сообщается оценка, которую они получают по итогам работы в семестре.

Студенты могут улучшить свою оценку по итогам работы в семестре за счет отработки пропущенных занятий или полученных неудовлетворительных оценок на семинарах. Вместе с тем, все отработки могут быть осуществлены в консультационные дни в период не более двух консультаций с момента получения оценки «неудовлетворительно» или пропуска занятий. Только в случае болезни студент может отрабатывать пропуски в более поздние сроки.

Отработка пропусков, имевших место по причине работы студентов во время занятий, не допускается.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы

Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине содержится в разделе «2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний

Примеры оценочных средств для проверки компетенций, формируемых дисциплиной

Наименование компетенции	Наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотношенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
ПКП-4 Способен к взаимодействию с потребителями, партнерами, собственниками бизнеса,	1. Демонстрирует навыки построения эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками	Знать: современное состояние информационных ресурсов и программного обеспечения в гостиничной деятельности для построения	Задание. Компания решила приобрести 3 гостиничных предприятия: 150 номеров, 15 номеров и апартаменты (50 но-

а также с другими заинтересованными сторонами, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, корпоративных стандартов сервиса, регламентов и протоколов обслуживания.	бизнеса, а также другими заинтересованными сторонами в целях достижения целей стратегического и оперативного управления.	эффективных коммуникаций с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса. Уметь: грамотно выстраивать эффективные коммуникации с потребителями, партнерами и собственниками бизнеса, в том числе с использованием информационных и коммуникативных технологий.	меров). Опишите, какую или какие системы Вы порекомендуете для внедрения в данные объекты и почему.
	2. Владеет навыками разработки и внедрения корпоративных стандартов, регламентов и протоколов обслуживания в деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Знать: информационные системы, сервисы и технологии автоматизации разработки и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в гостиничной деятельности; Уметь: грамотно использовать информационные системы, сервисы и технологии автоматизации разработки и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в гостиничной деятельности.	Задание. Гость забронирован через турагентство на пять ночей. Гость желает продлиться на две ночи. Свободные номера есть в наличии в отеле. В GDS или PMS Вы будете работать с бронированием? Опишите, каким образом в известной вам системе и в каких модулях необходимо сделать данные действия?
	3. Демонстрирует навыки работы с профессиональным программным обеспечением и CRM-системами, в том числе в целях построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями.	Знать: специфику и особенности функционирования программного обеспечения для гостиничных предприятий, в том числе в целях построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями. Уметь: грамотно использовать программное обеспечение для гостиничных предприятий при решении задач построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями.	Задание. В отель приезжает туристическая группа. Опишите, каким образом в известной Вам системе можно создать данное бронирование, Какой отдел гостиничного предприятия отвечает за формирования данного бронирования? Каким образом в системе нужно будет указать, что по приезду группу им необходимо доставить цветы в номер,? Опишите, как можно в PMS системе отеля

			создать задачи для сотрудников отеля, например, доставить сообщение о встрече в 19-00 в конференц-зале №3 отеля.
ПКП-1 Способен осуществлять контроль деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса, проводить оценку эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса, в том числе на основе международных стандартов управленческой отчетности.	1. Демонстрирует знания ключевых показателей управленческого учета и оценки эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Знать: современные методы управления, используемые в гостиничной деятельности для планирования и организации деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса. Уметь: применять в работе современные методы управления гостиничным предприятием.	Задание. Компания решила приобрести 3 гостиничных предприятия: 150 номеров, 15 номеров и апартаменты (50 номеров). Опишите предполагаемую организационную структуру управления каждого из предприятий.
	2. Демонстрирует навыки разработки ключевых показателей эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса (KPI), организации и контроля деятельности сотрудников служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса с применением эффективных форм и методов контроля бизнес-процессов.	Знать: особенности формирования системы ключевых показателей (KPI) служб гостиничного предприятия, порядок расчёта и контроля. Уметь: использовать технологические инновации и методы контроля бизнес-процессов служб гостиничного предприятия.	Задание. Опишите требования, на основании которых формируются должностные инструкции сотрудников служб гостиничного предприятия для формирования системы KPI.
	3. Применяет техники количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса различных форм собственности.	Знать: перечень и специфику количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей эффективности работы служб. Уметь: использовать систему анализа оценки эффективности деятельности гостиничного предприятия.	Задание. Определить положительные/отрицательные стороны системы материальной мотивации персонала (KPI) и нематериальной мотивации. Проработать систему мотивации и систем оценки результатов для службы гости-

			ничного хозяйства гостиничного пред- приятия 3 зв 326 но- меров.
	4. Владеет методика- ми стратегического и оперативного анали- за и оценки эффек- тивности деятельно- сти служб и отделов гостиничного пред- приятия/комплекса, в том числе на основе международных стандартов управ- ленческой отчетно- сти.	Знать: систему бизнес- процессов и контроля деятельности служб и отделов гостиничного предприятия. Уметь: использовать эффективные формы и методы контроля биз- нес-процесса при по- мощи метода стратеги- ческого анализа.	Задание. Опишите возможную систему нематериальной мо- тивации для гости- ничного предприя- тия 4* в 150 номе- ров?

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету:

1. Автоматизированная система управления «Вново»: основные задачи, решаемые системой, функциональные блоки системы, инновационные возможности системы.
2. Автоматизированная система управления «Travelline»: основные задачи, решаемые системой, функциональные блоки системы, инновационные возможности системы.
3. Концепция «умного дома». Связь инженерных подсистем в здании гостиницы в единое информационное поле.
4. Практический опыт внедрения АСУ в гостиничных комплексах. Зарубежный опыт: отель Grand Hyatt Mumbai, отель Crown Plaza в Дублине и т.д. Отечественный опыт: Novotel, «Гранд Отель Европа», ОАО «ГК Жемчужина».
5. Основные факторы выбора АСУ для гостиничных комплексов: техническое решение, функциональные возможности, простота и эффективность работы, надежность, возможность развития, цена.
6. Состав компьютерного оборудования и программного обеспечения, используемых на предприятиях индустрии гостеприимства.
7. Информационные технологии глобальных компьютерных сетей в индустрии гостеприимства.
8. Оборудование и программное обеспечение локальных компьютерных сетей предприятий индустрии гостеприимства.
9. Безопасность электронных коммуникаций и ее обеспечение на предприятиях индустрии гостеприимства.
10. Автоматизированные системы управления работой с потребителями (CRM-системы) на предприятиях индустрии гостеприимства.
11. Современные системы он-бронирования услуг предприятий индустрии гостеприимства.

12. Основные понятия и направления электронной коммерции в индустрии гостеприимства.
13. Основные направления автоматизации экономической деятельности гостиничных предприятий.
14. Программные средства разработки и управления проектами на предприятиях индустрии гостеприимства.
15. Бизнес-планирование на предприятиях индустрии гостеприимства. Программное обеспечение его реализации.
16. Статистический анализ деятельности гостиничных предприятий. Программное обеспечение, возможности, достоинства и недостатки.
17. Программное обеспечение для проведения маркетинговых исследований на предприятиях индустрии гостеприимства. Приведите примеры
18. Основные современные системы интеллектуального анализа данных гостиничных предприятий.
19. Основные концепции оперативной аналитической обработки данных. Современное программное обеспечение оперативной аналитической обработки данных гостиничных предприятий.
20. Основные области применения аналитических информационных систем на предприятиях индустрии гостеприимства.
21. Цели, задачи и средства разведывательного анализа данных на предприятиях индустрии гостеприимства.
22. Применение интеллектуальных методов в аналитических информационных системах гостиничных предприятий.
23. Сравнительная характеристика программного обеспечения Travelline и Vnovo
24. Направления совершенствования информационных систем и технологий и систем на предприятиях индустрии гостеприимства.

Пример билета для сдачи зачета

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Ярославский филиал Финуниверситета)**

Кафедра «Менеджмент и общегуманитарные науки»
 Дисциплина «Лабораторный практикум "Специализированные системы управления гостиничным предприятием"»
 Филиал Ярославский Форма обучения очная
 Семестр 7 Направление 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничный бизнес»

БИЛЕТ ДЛЯ СДАЧИ ЗАЧЕТА № 1

№ п/п	Вопросы билета	Максимальный балл
1	Теоретический вопрос 1.	15 баллов
2	Теоретический вопрос 2.	15 баллов
3	Практико-ориентированное задание.	30 баллов

Подготовил

Фамилия И. О.

Утверждаю:

Заведующий кафедрой
«Менеджмент и обще-
гуманитарные науки»

Фамилия И. О.

Дата xx.xx.20xx г.

7.3. Соответствующие приказы, распоряжения ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов
Приказ от 01 октября 2024 года №2187/о «Об утверждении Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов, обучающихся по образовательным программам высшего образования в Финансовом университете», размещенный по ссылке: https://www.fa.ru/upload/iblock/845/yqw4vi0gi21glvu9775bfm4rz6p19b0z/Prikaz-2187_o-ot-01.10.2024.pdf

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

Нормативно-правовые акты:

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 01.04.2021 № 519)
2. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
3. Федеральный закон от 13 марта 2006 года № 38-ФЗ «О рекламе»
4. Федеральный закон от 27 июля 2006 №152-ФЗ «О персональных данных»

Основная литература:

6. Информационные технологии бизнес-администрирования операционных процессов гостиничного предприятия : учебное пособие / К. А. Милорадов, О. А. Астафьева, А. В. Романюк [и др.]. — Москва : КноРус, 2024. — 156 с. — ISBN 978-5-406-12445-1. — URL: <https://book.ru/book/951509>. — Текст : электронный.
7. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561772>.

Дополнительная литература:

8. Логинов, В.Н. Информационные технологии управления : учебное пособие / В.Н.Логинов. — Москва : КноРус, 2019. — 239 с. — (для бакалавров). — ЭБС BOOK.ru. - URL: <https://book.ru/book/930430>. — Текст : электронный.
9. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебник для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2025. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566738>.

10. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561575>.

11. Отнюкова, М. С. Инновации в туризме : учебник для вузов / М. С. Отнюкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 135 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15354-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568315>.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. URL: <http://www.garant.ru/> – информационно-правовой портал «Гарант».

2. Научная электронная библиотека eLibrary.ru
<https://elibrary.ru/defaultx.asp>

3. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ)
<https://library.fa.ru/>

4. Библиотечно-информационный комплекс Финуниверситета (электронная библиотека, ресурсы на русском языке):
http://www.library.fa.ru/res_mainres.asp?cat=rus

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Наименование методических материалов для обучающихся	Год утверждения	Местонахождение материала (ссылка на сайт филиала)
Сальников А. М. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы по дисциплине «Лабораторный практикум „Специализированные системы управления гостиничным предприятием“» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»	2025	https://cloud.mail.ru/public/7Wk4/4cYeHjVof
Сальников А. М. Методические указания по самостоятельной работе по дисциплине «Лабораторный практикум „Специализированные системы управления гостиничным предприятием“» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»	2025	

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем

11.1. Комплект лицензионного программного обеспечения

1. Windows, Microsoft Office.
2. Антивирус Kaspersky.

11.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант»
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
3. Система комплексного раскрытия информации «СКРИН» -

<http://www.skrin.ru/>

11.3. Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Не используются

11.4. Доступ к электронным библиотечным системам

При освоении дисциплины каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде Финансового университета. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории филиала, так и вне ее.

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

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащённая оборудованием и техническими средствами обучения

Специализированная мебель:

Стол студенческий двухместный— 12 шт

Стулья студенческие— 24 шт

Стол (учительский) – 2 шт.

Стул (учительский) — 1 шт.

Доска (меловая) — 1 шт.

Трибуна напольная – 1 шт.

Технические средства обучения:

Интерактивная панель со встроенным компьютером - 1 шт.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа к электронной информационно-образовательной среде Финансового университета

Помещение для самостоятельной работы

Читальный зал библиотеки

Специализированная мебель:

Стол студенческий одноместный – 10 шт.

Стулья – 10 шт.

Кресла – 7 шт.

Стол большой – 1 шт.

Диван – 1 шт.

Кресла мягкие – 7 шт.

Пуфы – 6 шт.

Технические средства обучения:

Интерактивная панель со встроенными колонками - 1 шт.

Компьютер ученика — 11 шт.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Финансового университета

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки России (утверждены 08.04.2014 № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

– в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.