

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

Ярославский филиал Финуниверситета

Кафедра «Экономика и финансы»

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

ВРИО Директора
МУЗ «Санаторий «Ясные зори»

Директор Ярославского
филиала Финуниверситета



О. Н. Карулина
«11» июня 2026 года



В. А. Кваша
«16» июня 2026 года

А. М. Сальников

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С АВТОМАТИЗИРОВАН-
НЫМИ СИСТЕМАМИ УПРАВЛЕНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки

43.03.03 «Гостиничное дело»

Образовательная программа «Гостиничный бизнес»

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

Одобрено кафедрой «Экономика и финансы» (протокол № 10 от 26.05.2026)

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	6
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.....	7
5.3. Содержание семинаров , практических занятий.....	7
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.....	13
7.1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы.....	13
7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний.....	13
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	18
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	18
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	19
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	20
--	----

1. Наименование дисциплины

Дисциплина Б.1.2.2.2.1 «Современные технологии работы с автоматизированными системами управления в гостиничном бизнесе».

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), соотношенные 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	Знать: специфику и

		с профессиональным программным обеспечением и CRM-системами, в том числе в целях построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями.	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-5	Способен применять методы прикладных исследований в целях качественного и эффективного управления материальными ресурсами и персоналом служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса (или малого гостиничного предприятия в целом).	1. Демонстрирует знания принципов, методов и цифровых инструментов сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для планирования и организации деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Знать: основные задачи систем автоматизации и современные методы управления в области инновационных технологий для гостиничных предприятий. Уметь: тестировать возможности работы управленческих бизнес-процессов в необходимости внедрении новых технологий
		2. Демонстрирует знания методов прикладных исследований для проведения комплексной диагностики деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Знать: методы стратегических решений по операционным стандартам сервиса. Уметь: определять эффективность стратегических решений по операционным стандартам сервиса.
		3. Владеет стратегическими и тактическими методами анализа и оценки потребности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.	Знать: стратегические методы анализа и оценки потребности гостиничного предприятия в персонале. Уметь: формировать систему оценки персонала гостиничного предприятия для формирования кадрового резерва и карьерного роста.
		4. Демонстрирует навыки создания и ведения баз данных, мони-	Знать: современные технологии по изуче-

		торинга различных показателей в целях изучения удовлетворенности потребителей, обеспечения качества обслуживания и эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/ гостиничного комплекса.	нию показателей эффективности качества обслуживания гостей. Уметь: проводить оценку деятельности гостиничного предприятия с точки зрения оценки качества обслуживания.
--	--	---	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б.1.2.2.2.1 «Современные технологии работы с автоматизированными системами управления в гостиничном бизнесе» относится к дисциплинам модуля «Информационные технологии в профессиональной деятельности» цикла профиля (элективного) профиля и цикла профиля (элективного) части, формируемой участниками образовательных отношений, блока дисциплин образовательной 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 6 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3 / 108	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	32	32
Лекции	10	10
Семинары, практические занятия	22	22
Самостоятельная работа	76	76
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: PMS «Opera», PMS « Libra », PMS « Travelline », PMS « Bnovo ». Основные

направления совершенствования информационных систем на предприятиях индустрии гостеприимства. Методика выбора информационной системы гостиничного предприятия и порядок ее внедрения. Локальные и облачные системы, сравнение и анализ.

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 занятия		
1	Тема 1. Специфика применения информационных систем и технологий в индустрии гостеприимства.	36	12	4	8	24	Устный опрос, разбор ситуационных задач
2	Тема 2. Основные элементы автоматизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства.	36	12	4	8	24	Устный опрос, разбор ситуационных задач
3	Тема 3. Дополнительные элементы автоматизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства.	36	8	2	6	28	Устный опрос, разбор ситуационных задач
	В целом по дисциплине	108	32	10	22	76	
	Итого в %	100%	30%	31%	69%	70%	

5.3. Содержание семинаров , практических занятий

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
Тема 1. Специфика применения информационных систем и	Глобальные и корпоративные сети. Устройство глобальных сетей и их возможности. Глобальные системы бронирования Galileo, Amadeus,	Устный опрос, дискуссия, обсуждение инди-

технологий в индустрии гостеприимства.	Worldspan, Sabre. Особенности информационных систем автоматизации предприятий гостиничного бизнеса. Информационные технологии как фактор создания конкурентного преимущества предприятий гостиничного бизнеса. Рекомендуемая литература: 8.1 – 8.8, 9.1	визуальных заданий
Тема 2. Основные элементы автоматизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства.	Общий обзор современных технических средств. Классификация программного обеспечения и системы автоматизации гостиничного предприятия. Использование службами гостиничного предприятия систем управления: номерным фондом, административная служба, коммерческая служба, ресторанная служба, вспомогательные службы. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом. Рекомендуемая литература: 8.6 – 8.8, 9.1	
Тема 3. Дополнительные элементы автоматизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства.	Инструменты управления онлайн-продажами гостиничного предприятия. Автоматизация процесса обеспечения безопасности гостей. Модуль он-лайн бронирования. Менеджер каналов. Система управления доходом. Рекомендуемая литература: 8.6 – 8.8, 9.1	

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. Основные критерии оценки целесообразности инве-	Изучение методических материалов по теме в электронном виде рекомендуемых разделов основной дополнительной литературы, интернет-источников. Подготовка прак-

	стиций в автоматизированные системы управления. 3. Основные требования гостиничного предприятия системам автоматизации.	тическим занятиям. Выполнение самостоятельных заданий. Подготовка и написание контрольной работы.
Тема 2. Основные элементы автоматизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства.	1. Перечислите основные автоматизированные системы управления гостиничными 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?	Изучение методических материалов по теме в электронном виде рекомендуемых разделов основной дополнительной литературы, интернет-источников. Подготовка практическим занятиям. Выполнение самостоятельных заданий. Подготовка и написание контрольной работы.
Тема 3. Дополнительные элементы автоматизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства.	1. Дайте сравнительную характеристику глобальных сетей бронирования. 2. Каковы возможности самостоятельного формирования гостиничных услуг гостем? 3. Каковы возможности электронной коммерции на предприятиях индустрии гостеприимства? 4. Дайте сравнительный анализ средств разработки современных модулей он-лайн бронирования предприятий индустрии гостеприимства.	Изучение методических материалов по теме в электронном виде рекомендуемых разделов основной дополнительной литературы, интернет-источников. Подготовка практическим занятиям. Выполнение самостоятельных заданий. Подготовка и написание контрольной работы.

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

Примерный перечень вопросов для выполнения контрольной работы:

1. Проведите расчет стоимости внедрения Автоматизированной Системы Управления гостиничного предприятия

2. Проведите сравнительный анализ автоматизированных систем управления гостиничными предприятиями
3. Раскройте методику работы в одной из систем управления гостиничным предприятием
4. Раскройте методику работы в одной из интернет -систем управления предприятием индустрии гостеприимства
5. Проведите сравнительный анализ глобальных систем бронирования
6. Сравните российский и зарубежный подходы к разработке Автоматизированных систем управления
7. Проведите сравнительный анализ между основными и дополнительными системами управления предприятием

Примеры 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 101hotel.ru, www.all-hotels.ru, www.bronevik.ru. Сравнить результаты. Определить 10 положительных моментов процесса бронирования и 10 моментов, которые стоит доработать.

3. Провести исследование по системе «Тайный звонок»

Сделать звонок в службу бронирования независимого и сетевого отеля (отели на выбор учащихся)

Осуществить предварительное (негарантированное) бронирование в каждый из отелей на 2х взрослых + ребенок 10 лет на 2 суток

Оценить разговор с сотрудником службы бронирования по чек-листу

Сравнить результаты. Подготовить письменный сравнительный анализ общения сотрудника службы бронирования независимого /сетевого отеля с обозначением положительных шагов при бронировании и шагов, 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:

№	Вид отчетности	Баллы
---	----------------	-------

п/п		
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 x Пз 5 баллов = 34 * 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 балл Участие в обсуждении – 2 балла Краткое выступление – 2 балла
Активность при проведении внеаудиторной работы	10	Подготовка материалов и выступление на студенческих научных конференциях, в печатных изданиях, в том числе и Университета - 10 баллов
Самостоятельная работа студента под руководством преподавателя	10	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), соответствующие с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
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.	Задание 1. Компания решила приобрести 3 гостиничных предприятия: 150 номеров, 15 номеров и апартаменты (50 номеров). Опишите, какую или какие системы Вы порекомендуете для внедрения в данные объекты и почему. Задание 2. Гость забронирован через турагентство на пять ночей. Гость желает продлить свое пребывание 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?
	2. Владеет навыками разработки и внедрения корпоративных стандартов, регламентов и протоколов	Знать: информационные системы, сервисы и технологии автоматизации разработки и внедрения корпоративных стандартов и регламентов про-	Задание 3. В отель приезжает туристическая группа. Опишите, каким образом в известной Вам системе можно создать данное бронирование.

	обслуживания в деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	цессов 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.	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.
	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 4. Сетевое гостиничное предприятие с номерным фондом 250 номеров располагается в черте города. Опишите, какие ресурсы необходимо использовать для проведения бенчмаркинга. Задание 5. Перечислите основные программные продукты, которые могут быть состыкованы с PMS системой Travelline? Задание 6. Проанализируйте структуру отзывов для выбранного гостиничного предприятия, проведите анализ ценовой политики отелей конкурентов
ПКП-5 Способен применять методы прикладных исследований в целях качественного и эффективного управления материальными ресурсами и персоналом служб и отделов гостиничного предпри-	1. Демонстрирует знания принципов, методов и цифровых инструментов сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для планирования и организации деятельности служб	Знать: основные задачи систем автоматизации и современные методы управления в области инновационных технологий для гостиничных предприятий. Уметь: тестировать возможности работы управленческих бизнес-процессов в необходимости внедрении новых технологий	Задание 7. Опишите, каким образом в известной вам системе и в каких модулях необходимо рассчитать потребность в персонале для городской гостиницы 4* в 150 номеров? Задание 8. Оценить систему лояльности отеля «Космос » на предмет внедрения новых технологий

ятия/гостиничного комплекса (или малого гостиничного предприятия в целом).	и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.		
	2. Демонстрирует знания методов прикладных исследований для проведения комплексной диагностики деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Знать: методы стратегических решений по операционным стандартам сервиса. Уметь: определять эффективность стратегических решений по операционным стандартам сервиса.	Задание 9. Перечислите основные программные продукты, которые могут быть состыкованы с PMS системой Travelline?
	3. Владеет стратегическими и тактическими методами анализа и оценки потребности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.	Знать: стратегические методы анализа и оценки потребности гостиничного предприятия в персонале. Уметь: формировать систему оценки персонала гостиничного предприятия для формирования кадрового резерва и карьерного роста.	Задание 10. Проанализируйте структуру отзывов для выбранного гостиничного предприятия, проведите анализ ценовой политики отелей конкурентов Задание 11. Проведите оценку потребности кадрового резерва в бизнес-отеле «Звездный» в высокий сезон
	4. Демонстрирует навыки создания и ведения баз данных, мониторинга различных показателей в целях изучения удовлетворенности потребителей, обеспечения качества обслуживания и эффективности деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	Знать: современные технологии по изучению показателей эффективности качества обслуживания гостей. Уметь: проводить оценку деятельности гостиничного предприятия с точки зрения оценки качества обслуживания.	Задание 12. Сформировать чек-лист оценки качества сервиса для загородного отеля категории «4 звезды». Задание 13. Проанализировать систему оценки качества сервиса загородного отеля категории «4 звезды»

Примерные вопросы для подготовки к зачету:

1. Система «Вnovo.pms»: основные задачи, решаемые системой, функциональные блоки системы , инновационные возможности системы.
2. Составляющие этапы проекта, изменения в качестве информации, специфика внедрения «Вnovo.pms» в России.
3. Основные модули системы. Базовый модуль. Модуль «История гостей и фирм». Модуль «Счета дебиторов». Модуль «Групповые продажи». Модуль «Управление туристическими агентствами». Модуль управления контактами и мероприятиями. Модуль отчетности.
4. Концепция «умного здания». Связь инженерных подсистем в здании гостиницы в единое информационное поле.
5. Практический опыт внедрения АСУ в гостиничных комплексах.
6. Зарубежный опыт: отель Grand Hyatt Mumbai, отель Crown Plaza в Дублине и так далее Отечественный опыт: Novotel, ГК«Альфа», ОАО «ГК Жемчужина»
8. Требования гостиниц к АСУ и факторы выбора систем управления
9. Основные факторы выбора АСУ для гостиничных комплексов: техническое решение , функциональные возможности , простота и эффективность работы , надежность , возможность развития, стоимость
10. Состав компьютерного оборудования и программного обеспечения, используемых на предприятиях индустрии гостеприимства
11. Информационные технологии глобальных компьютерных сетей в индустрии гостеприимства
12. Безопасность электронных коммуникаций и ее обеспечение на предприятиях индустрии гостеприимства
13. Автоматизированные системы управления работой с потребителями (CRM-системы) на предприятиях индустрии гостеприимства
14. Возможности применения Интернет на предприятиях индустрии гостеприимства
15. Разработка и внедрение Интернет-представительства гостиничного предприятия
16. Современные системы он-лайнного бронирования услуг предприятий индустрии гостеприимства
17. Основные понятия и направления электронной коммерции в индустрии гостеприимства
18. Технологии и программные средства разработки мультимедийного наполнения WEB-сайтов гостиничных предприятий
19. Основные направления автоматизации экономической деятельности гостиничных предприятий
20. Программные средства разработки и управления проектами на предприятиях индустрии гостеприимства
21. Программное обеспечение для проведения маркетинговых исследований на предприятиях индустрии гостеприимства
22. Основные современные системы интеллектуального анализа данных гостиничных предприятий

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. Федеральный закон РФ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" № 132-ФЗ от 24.00.1996 г. (в тек. ред.)
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020 г. (в тек. ред.)
3. Федеральный закон РФ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" № 149-ФЗ от 27.07.2006 г. (в тек. ред.)
4. Федеральный закон РФ "О рекламе" № 38-ФЗ от 13.03.2006 г. (в тек. ред.)
5. Федеральный закон «О персональных данных » № 152-ФЗ от 07.2006 (в тек. ред.)

Основная литература:

6. 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:

7. 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>.
8. Логинов, В. Н., Информационные технологии управления : учебное пособие / В. Н. Логинов. — Москва : КноРус, 2019. — 239 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-06755-0. — URL: <https://book.ru/book/930430>. — Текст : электронный.

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 «Современные технологии работы с автоматизированными системами управления в гостиничном бизнесе» 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 «Современные технологии работы с автоматизированными системами управления в гостиничном бизнесе» 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 Финансово-

го 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 дополни-

тельная 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 производится 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.