

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

**Ярославский филиал Финуниверситета**

Кафедра «Экономика и финансы»

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор  
ООО «ЯРХОТЭЛ»



« 28 » августа 2026 года

Е. А. Пустовая

УТВЕРЖДАЮ

Директор Ярославского  
филиала Финуниверситета



« 28 » августа 2026 года

В. А. Кваша

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И АВТОМАТИЗАЦИЯ  
ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»  
Профиль: «Гостиничный бизнес»

Автор: А. М. Сальников

*Одобрено на заседании кафедры «Экономика и финансы» Ярославского  
филиала Финуниверситета (протокол № 10 от 26.05.2026)*

Ярославль, 2026

### 1. Наименование дисциплины

Дисциплина «Программное обеспечение и автоматизация гостиничной деятельности» имеет порядковый номер Б.1.1.3.5 в структуре основной образовательной программы по направлению бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничный бизнес» для очной формы обучения.

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

| Код компетенции | Наименование компетенции                                                                                                                  | Индикаторы достижения компетенции                                                                                                              | Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-1           | Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания           | 1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. | <b>Знать:</b> современные технологические новации и программные продукты, используемые при организации деятельности в гостеприимстве.<br><b>Уметь:</b> предлагать использование наиболее релевантных технологических новаций и программного обеспечения для организации гостиничной деятельности. |
|                 |                                                                                                                                           | 2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.                         | <b>Знать:</b> особенности и перечень технологических новаций, применяемых на рынке гостеприимства и общественного питания;<br><b>Уметь:</b> использовать технологические новации в организации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;                             |
|                 |                                                                                                                                           | 3. Использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.                             | <b>Знать:</b> перечень и специфику применения программного обеспечения, применяемого на рынке гостеприимства и общественного питания;<br><b>Уметь:</b> использовать программное обеспечение в организации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;                  |
| ОПК-8           | Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | 1. Использует информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда.                       | <b>Знать:</b> современные информационные технологии для ведения гостиничного делопроизводства и работы с гостиничным фондом.<br><b>Уметь:</b> применять современные информационные технологии для ведения гостиничного делопроизводства и управления гостиничным фондом.                          |
|                 |                                                                                                                                           | 2. Использует информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания.                                  | <b>Знать:</b> современные информационные технологии для ведения гостиничного делопроизводства и работы службы питания.<br><b>Уметь:</b> применять современные информационные технологии для                                                                                                       |

|  |  |  |                                                                     |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | ведения гостиничного делопроизводства и управления службой питания. |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------|

### 3. 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<br>(в з. е. / час.) | Семестр 4<br>(в часах) |
|----------------------------------------|---------------------------|------------------------|
| Общая трудоемкость дисциплины          | 4 / 144                   | 144                    |
| Контактная работа - Аудиторные занятия | 68                        | 68                     |
| Лекции                                 | 34                        | 34                     |
| Семинары, практические занятия         | 34                        | 34                     |
| Самостоятельная работа                 | 76                        | 76                     |
| Вид текущего контроля                  | Контрольная работа        | Контрольная работа     |
| Вид промежуточной аттестации           | Экзамен                   | Экзамен                |

### 4. Нормативно-правовые документы, определяющие процедуру оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации студентов

Процедура оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся регулируется соответствующими локальными нормативными актами Финансового университета и филиала, регламентирующими порядок организации и проведения контроля уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций у обучающихся.

### 5. Примеры оценочных средств для проверки сформированности компетенций

| Наименование компетенции                                                                                                                | Наименование индикаторов достижения компетенции                                                                                                | Результаты обучения ( умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции                                                                                                                                                     | Типовые контрольные задания                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания. | 1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. | <b>Знать:</b><br>современные технологические новации и программные продукты, используемые при организации деятельности в гостеприимстве.<br><b>Уметь:</b> предлагать использование наиболее релевантных технологических новаций и программного | Сетевое гостиничное предприятие с номерным фондом 250 номеров располагается в черте города. Опишите, какие ресурсы необходимо использовать для проведения бенчмаркинга.<br><br>Какие основные операционные показатели позволяют |

|  |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                         | обеспечения для организации гостиничной деятельности.                                                                                                                                                                                                                            | анализировать системы аналитика гостиничного рынка? Могут ли быть данные системы интегрированы в PMS отеля? Опишите принцип работы данных систем (примеры международной и российской компании)                                                                                                                                                                                                                        |
|  | 2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.. | <p><b>Знать:</b> особенности и перечень технологических новаций, применяемых на рынке гостеприимства и общественного питания;</p> <p><b>Уметь:</b> использовать технологические новации в организации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;</p> | <p>Гостиничному предприятию необходимо проанализировать открытые цены своего COMP SET. Опишите, какие информационные системы Вы предложите для использования.</p> <p>Предложите пути автоматизации по работе с системами аналитики гостиничного рынка для работы с COM SET. Могут ли быть данные системы интегрированы в PMS отеля? Опишите принцип работы данных систем с точки зрения гостиничного предприятия.</p> |
|  | 3. Использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.      | <p><b>Знать:</b> перечень и специфику применения программного обеспечения, применяемого на рынке гостеприимства и общественного питания;</p> <p><b>Уметь:</b></p>                                                                                                                | Каком 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,                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                          | использовать программное обеспечение в организации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;                                                                                                                                                | например, доставить сообщение о встрече в 19-00 в конференц-зале №3 отеля.                                                                                                                                                                                         |
| ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | 1. Использует информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда. | <b>Знать:</b> современные информационные технологии для ведения гостиничного делопроизводства и работы с гостиничным фондом.<br><b>Уметь:</b> применять современные информационные технологии для ведения гостиничного делопроизводства и управления гостиничным фондом. | 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?                                             |
|                                                                                                                                                  | 2. Использует информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания.            | <b>Знать:</b> современные информационные технологии для ведения гостиничного делопроизводства и работы службы питания.<br><b>Уметь:</b> применять современные информационные технологии для ведения гостиничного делопроизводства и управления службой питания.          | Задание. В отель приезжает туристическая группа. Опишите, каким образом в известной Вам системе можно создать заявку на обслуживание в заведении общественного питания при гостинице. Какой отдел гостиничного предприятия отвечает за формирования данной заявки? |

## 6. Материалы для промежуточной аттестации

### 6.1 Примерный перечень вопросов для экзамена

1. Развитие и становление информационных технологий в индустрии гостеприимства.
2. Особенность информационных процессов в индустрии гостеприимства.
3. Необходимость применения автоматизированных информационных систем в сфере гостиничного бизнеса.
4. Главные направления использования современных информационных технологий в индустрии гостеприимства.
5. Информационная модель гостиницы. Схема внутренних и внешних информационных потоков.
6. История развития программных средств в индустрии гостеприимства.
7. Требования, предъявляемые к информационному обеспечению гостиницы.
8. Системы автоматизации управления гостиничным бизнесом.
9. Система бронирования.
10. Классификация глобальных систем бронирования. Основные зарубежные системы бронирования.
11. Функции глобальных систем гостиничного бронирования.
12. Характеристики компьютерной системы бронирования. Системы бронирования Amadeus.
13. Характеристики компьютерной системы бронирования Galileo.
14. Характеристики компьютерной системы бронирования Worldspan.
15. Система управления отелем Opera.
16. Российские компьютерные системы бронирования. Программный комплекс TURWIN MULTIPRO.
17. Универсальные средства автоматизации в индустрии гостеприимства.
18. Роль современной комплексной системы класса ERP в автоматизации бизнес-процессов, эффективном планировании и всестороннем анализе результатов деятельности.
19. Преимущества ERP. Схема задач гостиничного бизнеса для ERP системы.
20. Система «Bnovo.pms»: основные задачи, решаемые системой, функциональные блоки системы, инновационные возможности системы.
21. Составляющие этапы проекта, изменения в качестве информации, специфика внедрения «Bnovo.pms» в России.
22. Основные модули системы. Базовый модуль. Модуль «История гостей и фирм». Модуль «Счета дебиторов». Модуль «Управление подарочными сертификатами». Модуль «Групповые продажи». Модуль «Киоски». Модуль «Управление туристическими агентствами». Модуль управления контактами и мероприятиями. Модуль отчетности.
23. Концепция «умного здания». Связь инженерных подсистем в здании гостиницы в единое информационное поле.
24. 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».
25. Требования гостиниц к АСУ и факторы выбора систем управления.
26. Основные факторы выбора АСУ для гостиничных комплексов: техническое решение, функциональные возможности, простота и эффективность работы, надежность, возможность развития, цена.
27. Состав компьютерного оборудования и программного обеспечения, используемых на предприятиях индустрии гостеприимства.
28. Информационные технологии глобальных компьютерных сетей в индустрии гостеприимства.
29. Оборудование и программное обеспечение локальных компьютерных сетей предприятий индустрии гостеприимства.
30. Безопасность электронных коммуникаций и ее обеспечение на предприятиях индустрии гостеприимства.

31. Автоматизированные системы управления работой с потребителями (CRM-системы) на предприятиях индустрии гостеприимства.
32. Возможности применения Интернет на предприятиях индустрии гостеприимства.
33. Разработка и внедрение Интернет-представительства гостиничного предприятия.
34. Современные системы он-лайн-бронирования услуг предприятий индустрии гостеприимства.
35. Состав и назначение программного обеспечения автоматизации офисной деятельности гостиничного предприятия.
36. Средства визуализации бизнеса на предприятиях индустрии гостеприимства.
37. Основные понятия и направления электронной коммерции в индустрии гостеприимства.
38. Технологии и программные средства разработки мультимедийного наполнения WEB-сайтов гостиничных предприятий.
39. Основные направления автоматизации экономической деятельности гостиничных предприятий.
40. Программные средства разработки и управления проектами на предприятиях индустрии гостеприимства.
41. Бизнес-планирование на предприятиях индустрии гостеприимства. Программное обеспечение его реализации.
42. Статистический анализ деятельности гостиничных предприятий. Программное обеспечение, возможности, достоинства и недостатки.
43. Программное обеспечение для проведения маркетинговых исследований на предприятиях индустрии гостеприимства.
44. Основные современные системы интеллектуального анализа данных гостиничных предприятий.
45. Основные концепции оперативной аналитической обработки данных. Современное программное обеспечение оперативной аналитической обработки данных гостиничных предприятий.
46. Основные области применения аналитических информационных систем на предприятиях индустрии гостеприимства.
47. Цели, задачи и средства разведывательного анализа данных на предприятиях индустрии гостеприимства.
48. Применение интеллектуальных методов в аналитических информационных системах гостиничных предприятий.
49. Сущность и методы кластеризации социально-экономической информации в индустрии гостеприимства.
50. Факторы развития мировой индустрии гостеприимства, их характеристика и анализ с помощью современных информационных систем и технологий.
51. Современные автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.
52. Сравнительная характеристика программного обеспечения Fidelio, Opera.
53. Внедрение автоматизированной системы управления гостиничным предприятием. Основные этапы и особенности.
54. Направления совершенствования информационных систем и технологий и систем на предприятиях индустрии гостеприимства.
55. Информационная система управления гостиницей Fidelio.
56. Информационная система управления гостиницей Opera.

## **6.2. Пример экзаменационного билета/билета для сдачи зачета**

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования**

**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»  
(Ярославский филиал Финуниверситета)**

Кафедра «Экономика и финансы»

Дисциплина «Программное обеспечение и автоматизация гостиничной деятельности»

Филиал Ярославский

Форма обучения очная

Семестр 4 Направление 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничный бизнес»

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

| №<br>п/п | Вопросы билета                    | Максимальный<br>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

Фамилия И. О.

«Экономика и финансы»

Дата xx.xx.20xx г.

**7. Формы внеаудиторной самостоятельной работы студентов, предусмотренные учебным планом**

**7.1 Выполнение формы текущего контроля**

1. Какие технологии относятся к «сквозным»?
2. Понятие и определение «информационные технологии», «информационные системы».
3. Понятие и определение термина «информатика»
4. Что такое «информация»? Основные определения информации.
5. Что составляет техническую основу современных информационных технологий?
6. Перечислите основные составляющие современного компьютера.
7. Охарактеризуйте основные элементы современных компьютеров.
8. Тенденции в развитии аппаратных средств.
9. В чем заключается организационно-методическое обеспечение современных информационных технологий?
10. Каковы перспективы развития информационных технологий в экономике
11. Какое место занимает программное обеспечение (ПО) в информационных технологиях?
12. Понятие ПО, дайте определение
13. Каков состав современного ПО?
14. Каково назначение программного обеспечения?
15. Какие программные средства обеспечивают функционирование современных информационных технологий?
16. Каковы состав и назначение базового программного обеспечения информационных технологий?
17. Средства создания электронного документа. Текстовые редакторы.
18. Средства создания электронного документа. Процессор электронных таблиц
19. Создание таблиц: адресация, функции, формулы.



20. Анализ данных с помощью графиков и диаграмм
21. Использование для анализа данных инструментов: сводные таблицы, консолидация, промежуточные итоги, структуры.
22. Использование для анализа данных инструментов «Что, если»: подбор параметра, таблица данных. Поиск решения
23. Средства создания электронного документа. Программа подготовки презентаций.
24. Мультимедийные презентации в экономике.
25. Понятие и определение понятия базы данных (БД)
26. Типы БД. Подходы к проектированию БД.
27. Объекты реляционной БД (таблицы, запросы, формы, отчеты)
28. Манипуляции с данными в БД
29. Принципы поиска информации в БД (фильтры, запросы, сортировка)
30. Объясните основные принципы, на которых построена сеть Интернет.
31. На каких регулирующих стандартах базируется Интернет?
32. Что такое открытые стандарты?
33. Перечислите организации, принимающие участие в формировании стандартов Интернет.
34. Перечислите основные виды сервиса в Интернет.
35. Что понимают под WWW?
36. Что понимают под IP-адресом?
37. Что понимается под DNS?
38. Что понимается под URL?
39. Что понимается под электронной почтой?
40. Что понимается под гипертекстом?
41. Что понимают под гипермедиа?
42. Какие задачи решает протокол HTTP, дайте его характеристику.
43. Что такое HTML, какова история его развития?
44. Назовите основные элементы HTML-форм.
45. Облачные технологии. Понятие и основные определения.
46. Облачные технологии. Модели развертывания.
47. Облачные технологии. Модели обслуживания (предоставления услуг).
48. Облачные хранилища.
49. «1С: Предприятие» как платформа автоматизации экономической деятельности.
50. Основные объекты конфигурации платформы «1С: Предприятие» и их характеристика.
51. Создание и использование информационной базы 1С.
52. «Облачные» сервисы 1С.

## **7.2. Рекомендуемые источники информации:**

### **Нормативно-правовые акты:**

1. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации от 7 февраля 2008 г. № Пр-212.
2. Федеральная целевая программа "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)" (в ред. Постановления Правительства РФ от 09.06.2010 № 403).
3. Государственная программа Российской Федерации "Информационное общество (2011 - 2020 годы)" (в ред. Постановления Правительства РФ от 18.05.2011 № 399).
4. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

5. Федеральный закон от 13 марта 2006 года № 38-ФЗ «О рекламе».
6. Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

**Основная литература:**

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>.
8. Современные информационно-коммуникационные технологии для успешного ведения бизнеса : учебное пособие / Ю.Д. Романова, Л.П. Дьяконова, Н.А. Женова [и др.]. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 257 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Учебники для программы MBA). — DOI 10.12737/1073931. - ISBN 978-5-16-017053-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1911155>. – Режим доступа: по подписке.

**Дополнительная литература:**

9. Балдин, К. В. Информационные системы в экономике : учебное пособие / К.В. Балдин. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 218 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-019321-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2108502>. – Режим доступа: по подписке.
10. Скорочкина, Т. С. Информационные технологии визуализации бизнес-информации = Information technology of visualization of business in-formation : учебное пособие / Т. С. Скорочкина. - Москва: Финуниверситет, 2017. - ЭБ Финуниверситета. – URL: [http://elib.fa.ru/fbook/scorochkina\\_1786.pdf](http://elib.fa.ru/fbook/scorochkina_1786.pdf). - Текст: электронный.
11. 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.
12. Информационные системы и технологии в экономике и управлении в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / ответственный редактор В. В. Трофимов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 375 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09090-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564598>.
13. Информационные системы и технологии в экономике и управлении в 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / ответственный редактор В. В. Трофимов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09092-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564599>.
14. Соколова, О. Н. Документационное обеспечение управления в организации : учебное пособие / О. Н. Соколова, Т. А. Акимочкина. — Москва : КноРус, 2019. — 156 с. — ЭБС BOOK.ru. - URL: <https://book.ru/book/930424>. - Текст : электронный.