

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

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С
АВТОМАТИЗИРОВАННЫМИ СИСТЕМАМИ УПРАВЛЕНИЯ В
ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

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 «Современные технологии работы с автоматизированными системами управления в гостиничном бизнесе» имеет порядковый номер Б.1.2.2.2.1 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
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-5	Способен применять методы прикладных исследований в целях качественного и эффективного управления материальными ресурсами и персоналом служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса	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

(или малого гостиничного предприятия в целом).	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, 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.

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 (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

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 контроле 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
ПКП-4 Способен к взаимодействию с потребителями, партнерами, собственникам и 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 обслуживания в	Знать: информационные системы, сервисы и технологии автоматизации разработки и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в	Задание 3. В отель приезжает туристическая группа. Опишите, каким образом в известной Вам системе можно создать данное бронирование. Какой отдел гостиничного предприятия отвечает за

	деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	гостиничной деятельности. Уметь: грамотно использовать информационные системы, сервисы и технологии автоматизации разработки и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в гостиничной деятельности.	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	1. Демонстрирует знания принципов, методов и цифровых инструментов сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды 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 внедрения новых	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

служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса (или малого гостиничного предприятия в целом).	необходимой для планирования и организации деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	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.	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 и потребителей, обеспечения качества обслуживания и эффективности деятельности	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»

	служб и отделов гостиничного предприятия/ гостиничного комплекса.		
--	---	--	--

6. Материалы для промежуточной аттестации

6.1 Примерный перечень вопросов для зачета

1. Система «Вnovo.pms»: основные задачи, решаемые системой, функцио-нальные 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
7. 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 инду-стрии 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-лайн-ового 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

23. Основные концепции оперативной аналитической обработки данных . Современное программное обеспечение оперативной аналитической обработки данных гостиничных предприятий
24. Основные области применения аналитических информационных систем на предприятиях индустрии гостеприимства
25. Факторы развития мировой индустрии гостеприимства , их характеристика и анализ с помощью современных информационных систем и технологий
26. Современные автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями
27. Внедрение автоматизированной системы управления гостиничным предприятием. Основные этапы и особенности
28. Направления совершенствования информационных систем и технологий и систем на предприятиях индустрии гостеприимства

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

Филиал Ярославский

Форма обучения очная

Семестр 6 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
«Экономика и финансы»

Фамилия И. О.

Дата xx.xx.20xx г.

7. Формы внеаудиторной самостоятельной работы студентов, предусмотренные учебным планом

7.1 Выполнение формы текущего контроля

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

7.2. Рекомендуемые источники информации:

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.