

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

Ярославский филиал Финуниверситета

Кафедра «Менеджмент и общегуманитарные науки»

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ «СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ
СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ»**

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

Автор: А. М. Сальников

*Одобрено на заседании кафедры «Менеджмент и общегуманитарные науки»
Ярославского филиала Финуниверситета
(протокол № 11 от 05.06.2026)*

Ярославль, 2026

1. Наименование дисциплины

Дисциплина «Лабораторный практикум „Специализированные системы управления гостиничным предприятием“» имеет порядковый номер Б.1.2.2.1.6 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-1	Способен осуществлять контроль деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса, проводить оценку эффективности и 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. 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

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
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	Задание. 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.

		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.	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	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,

		потребителями.	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	Знать: перечень и специфику количественного, факторного и системного анализа ключевых показателей	Задание. Определить положительные/отрицательные стороны системы материальной мотивации

	показателей эффективности работы служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса различных форм собственности.	эффективности работы служб. Уметь: использовать систему анализа оценки деятельности гостиничного предприятия.	персонала (KPI) и нематериальной мотивации. Проработать систему мотивации и систем оценки результатов для службы гостиничного хозяйства гостиничного предприятия 3 зв 326 номеров.
	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.	Задание. Опишите возможную систему нематериальной мотивации для гостиничного предприятия 4* в 150 номеров?

6. Материалы для промежуточной аттестации

6.1 Примерный перечень вопросов для зачета

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. Про-граммное 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 Bnovo
24. 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 «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

общегуманитарные

науки»

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 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

7.2. Рекомендуемые источники информации:

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>.