

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

Кафедра туризма и гостиничного бизнеса
Факультет экономики и бизнеса

Документ подписан усиленной неквалифицированной электронной подписью
Организация: Финансовый университет при Правительстве РФ
Утверждено: Проректор по учебной и методической работе Е.А. Каменева
Сертификат: smRwey1PnX6M10bgsUd49ci1OUMYGPVq
Дата: 28.04.2025 г.

М. Е. Беломестнова

**Современные технологии работы с автоматизированными
системами управления в гостиничном бизнесе**

Рабочая программа дисциплины

для студентов, обучающихся по направлению подготовки
43.03.03 - Гостиничное дело
Образовательная программа:
Гостиничный бизнес

Профиль
Гостиничный бизнес

Рекомендовано
Факультет экономики и бизнеса
(протокол №52 от 20.05.2025)

Одобрено
Кафедра туризма и гостиничного бизнеса
(протокол №13 от 14.05.2025)

Москва 2025

Содержание

Наименование разделов РПД		Стр.
1.	Наименование дисциплины	5
2.	Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине	5
3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	9
4.	Объем дисциплины(модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	9
5.	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	9
5.1.	Содержание дисциплины	9
5.2.	Учебно-тематический план	10
5.3.	Содержание семинаров, практических занятий	11
6.	Перечень учебно-методического обеспечения для	13

	самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	
6.1.	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	13
6.2.	Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	15
7.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	16
8.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	24
9.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	26
10.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	26
11.	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных	27

	справочных систем	
12.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	28

1. Наименование дисциплины

«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	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения
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	Знать: информационные системы,

		внедрения корпоративных стандартов, регламентов и протоколов обслуживания в деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.	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 (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/го	Знать: методы стратегических решений по операционным стандартам сервиса Уметь: определять эффективность стратегических решений по операционным

		стиничного комплекса.	стандартам сервиса
		3. Владеет стратегическим 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. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Современные технологии работы с автоматизированными системами управления в гостиничном бизнесе» относится к «Модулю "Информационные технологии в профессиональной деятельности"»

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

Очная форма обучения

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 6 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3/108	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	32	32
<i>Лекции</i>	10	10
<i>Семинары, практические занятия</i>	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

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем(разделов) дисциплины	Трудоемкость в часах				
		Всего	Контактная работа - Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Общая, в т.ч.:	Лекции	Семинары, практические занятия	
1	Специфика применения	38	12	4	8	26

	ния информационных систем и технологий в индустрии гостеприимства.					
2	Основные элементы автоматизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства.	38	12	4	8	26
3	Дополнительные элементы автоматизированных систем управления предприятиями в индустрии гостеприимства.	32	8	2	6	24
	Итого	108	32	10	22	76

5.3. Содержание семинаров, практических занятий

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарах, практических занятиях	Формы проведения занятий
Специфика применения информационных систем и технологий в индустрии гостеприимства.	Глобальные и корпоративные сети. Устройство глобальных сетей и их возможности. Глобальные системы бронирования Galileo, Amadeus, Worlspan, Sabre Особенности информационных систем автоматизации предприятий гостиничного бизнеса Информационные технологии как фактор создания конкурентного преимущества предприятий гостиничного бизнеса	Устный опрос, дискуссия, обсуждение индивидуальных заданий
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	Устный опрос, дискуссия, обсуждение индивидуальных заданий

	основных систем управления гостиничным комплексом.	
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.	Устный опрос, дискуссия, обсуждение индивидуальных заданий

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

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

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
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 инвестиций в автоматизированные системы управления 3. Основные требования гостиничного	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет-источников. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение самостоятельных заданий. Подготовка и написание

	предприятия к системам автоматизации	контрольной работы.
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 и рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет-источников. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение самостоятельных заданий. Подготовка и написание контрольной работы.
Дополнительные элементы автоматизированных систем управления	1. Дайте сравнительную характеристику глобальных сетей	Изучение методических материалов по теме в электронном виде и

предприятиями индустрии гостеприимства.	в	бронирования. 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.	2. рекомендуемых разделов основной и дополнительной литературы, интернет- источников. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение самостоятельных заданий. Подготовка и написание контрольной работы.
---	---	---	---

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

Примерные вопросы для контрольной работы

1. Проведите 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

Дополнительная информация:

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

- дискуссионные формы: устный опрос, дискуссия – проводятся по результатам самостоятельной подготовки, либо задания, выполненного непосредственно на семинаре;
- выполнение индивидуальных заданий (защита выполненных самостоятельно либо непосредственно на семинаре заданий проводится индивидуально или микрогруппой);
- написание контрольной работы.

Формы текущего контроля успеваемости и их балльная оценка

№	Формы текущего контроля	Количество баллов
1.	Активная работа на семинарском занятии (в том числе устный блиц-опрос по теме)	12
2.	Посещение	6
3.	Разбор и защита индивидуальных заданий (по перечню, предложенному преподавателем, ведущим семинары)	12
4.	Выполнение контрольной работы	10
	Итого	40

Критерии балльной оценки различных форм текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры

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

Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения в процессе освоения образовательной программы содержится в разделе 2.
Перечень планируемых результатов освоения образовательной

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

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

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) 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.

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

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

Типовые контрольные задания

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.

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) 2. Владеет навыками разработки и внедрения корпоративных стандартов, регламентов и протоколов обслуживания в деятельность служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

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

Типовые контрольные задания

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 группы 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) 3. Демонстрирует навыки работы с профессиональным программным обеспечением и CRM-системами, в том числе в целях построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями.

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

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

Типовые контрольные задания

Сетевое гостиничное предприятие с номерным фондом 250 номеров располагается в черте города. Опишите, какие ресурсы необходимо использовать для проведения бенчмаркинга.

Перечислите основные программные продукты, которые могут быть состыкованы с PMS системой Travelline?

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 предприятия/гостиничного комплекса (или малого гостиничного предприятия в целом)

1) 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.

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

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

Типовые контрольные задания

Опишите, каким образом в известной вам системе и в каких модулях необходимо рассчитать потребность в персонале для городской гостиницы 4* в 150 номеров?

Оценить систему лояльности отеля «Космос» на предмет внедрения новых технологий

2) 2. Демонстрирует знания методов прикладных исследований для проведения комплексной диагностики деятельности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса.

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

Знать: методы стратегических решений по операционным стандартам сервиса

Уметь: определять эффективность стратегических решений по операционным стандартам сервиса

Типовые контрольные задания

Перечислите основные программные продукты, которые могут быть состыкованы с PMS системой Travelline?

3) 3. Владеет стратегическими и тактическими методами анализа и оценки потребности служб и отделов гостиничного предприятия/гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

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

Типовые контрольные задания

Проанализируйте структуру отзывов для выбранного гостиничного предприятия, проведите анализ ценовой политики отелей конкурентов

Проведите оценку потребности кадрового резерва в бизнес-отеле «Звездный» в высокий сезон

4) 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.

Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции

Знать: современные технологии по изучению показателей эффективности качества обслуживания гостей

Уметь: проводить оценку деятельности гостиничного предприятия с точки зрения оценки качества обслуживания

Типовые контрольные задания

Сформировать чек-лист оценки качества сервиса для загородного отеля категории "4 звезды"

Проанализировать систему оценки качества сервиса загородного отеля категории "4 звезды"

Примеры практико-ориентированных заданий

Пример индивидуальных практических заданий

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

2.Выполнить поиск и бронирование гостиницы для 2 взрослых гостей и ребенка 10 лет через Интернет в 3-х поисковых системах [www .101 hotel . ru](http://www.101hotel.ru) , www.all-hotels.ru, [www . bronevik . ru](http://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

Примерные вопросы для подготовки к Зачету

Примерный перечень вопросов 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. Зарубежный опыт: отель Grand Hyatt Mumbai, отель Crown Plaza в Дублине и так далее Отечественный опыт: Novotel, ГК«Альфа», ОАО «ГК Жемчужина»
6. Требования гостиниц к АСУ и факторы выбора систем управления

7. Основные факторы выбора АСУ для гостиничных комплексов: техническое решение, функциональные возможности, простота и эффективность работы, надежность, возможность развития, стоимость
8. Состав компьютерного оборудования и программного обеспечения, используемых на предприятиях индустрии гостеприимства
9. Информационные технологии глобальных компьютерных сетей в индустрии гостеприимства
10. Безопасность электронных коммуникаций и ее обеспечение на предприятиях индустрии гостеприимства
11. Автоматизированные системы управления работой с потребителями (CRM-системы) на предприятиях индустрии гостеприимства
12. Возможности применения Интернет на предприятиях индустрии гостеприимства
13. Разработка и внедрение Интернет-представительства гостиничного предприятия
14. Современные системы он-лайнного бронирования услуг предприятий индустрии гостеприимства
15. Основные понятия и направления электронной коммерции в индустрии гостеприимства
16. Технологии и программные средства разработки мультимедийного наполнения WEB-сайтов гостиничных предприятий
17. Основные направления автоматизации экономической деятельности гостиничных предприятий
18. Программные средства разработки и управления проектами на предприятиях индустрии гостеприимства
19. Программное обеспечение для проведения маркетинговых исследований на предприятиях индустрии гостеприимства

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

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 ред. от 30.11.2024 г.)
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020 г. (в ред. от 27.12.2024 г.)
3. Федеральный закон РФ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" № 149-ФЗ от 27.07.2006 г. (в ред. от 23.11.2024 г.)
4. Федеральный закон РФ "О рекламе" № 38-ФЗ от 13.03.2006 г. (в ред. от 26.12.2024 г.)

5. Федеральный закон «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 (в ред. от 08.08.2024 г.)

Основная литература:

1. Цифровой бизнес в туризме и гостеприимстве : учебник для студентов бакалавриата и магистратуры, обучающихся по направлению подготовки "Туризм" / Т.П. Розанова, Р.Ю. Стыцук, О.А. Артемьева ; под ред. Р.Ю. Стыцук ; Финуниверситет Москва : Кнорус , 2022 234 с. : ил. + Тираж 500 экз. (Бакалавриат и магистратура) ISBN 978-5-406-09444-0

2. Ветитнев , Александр Михайлович Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. 2-е изд. , испр. и доп Электрон. дан. Москва : Юрайт , 2025 340 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/561772> (дата обращения: 24.04.2025). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/561772> ISBN 978-5-534-07375-1 : 1689.00

Дополнительная литература:

1. Информационные технологии бизнес-администрирования операционных процессов гостиничного предприятия : учебное пособие для направления бакалавриата "Гостиничное дело" / К.А. Милорадов, О.А. Астафьева, А.В. Романюк [и др.] ; РЭУ им. Г.В. Плеханова Москва : Кнорус , 2024 156 с. + Тираж 500 экз. (Бакалавриат) На пер. и тит. л. указаны только: К.А. Милорадов, О.А. Астафьева, А.В. Романюк Все авт. указаны на обороте тит. в алф. порядке ISBN 978-5-406-12445-1

2. Отнюкова , Маринэ Сельбертовна Инновации в туризме : учебник для вузов / М. С. Отнюкова. Электрон. дан. Москва : Юрайт , 2025 135 с (Высшее образование) URL: <https://urait.ru/bcode/568315> (дата обращения: 24.04.2025). Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей <https://urait.ru/bcode/568315> ISBN 978-5-534-15354-5 : 549.00

3. Информационные технологии управления (для бакалавров). Учебное пособие : Учебное пособие / В.Н. Логинов Электрон. дан. Москва : КноРус , 2019 239 с. Режим доступа: book.ru Internet access <https://book.ru/book/930430> ISBN 978-5-406-06755-0

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

1. 7.Электронные ресурсы БИК:
2. •Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) <http://elib.fa.ru/>
3. •Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
4. •Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
5. •Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.ru/>
6. •Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
7. •Электронно-библиотечная система издательства Лань <https://e.lanbook.com/>
8. •Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
9. •Национальная электронная библиотека <http://нэб.рф/>
10. •Справочная правовая система «Консультант Плюс» <https://www.consultant.ru/>
11. •Справочная правовая система «ГАРАНТ» <https://www.garant.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по дисциплине разработаны и размещены на образовательном портале.

Студентам необходимо:

1. Ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины «Современные технологии работы с автоматизированными системами управления в гостиничном бизнесе», с целями и задачами дисциплины. РПД, а также все методические разработки по данной дисциплине имеются на образовательном портале.
2. Ознакомиться с графиком консультаций преподавателей.
3. Студентам при подготовке следует использовать нормативные документы Финансового университета, Методические рекомендации по планированию и организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по образовательным программам бакалавриата и магистратуры в Финансовом университете.

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

- Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Kaspersky
2. Microsoft Office (Windows)

- Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Информационно-правовая система «Гарант»
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
3. Электронная энциклопедия: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Wiki>
4. Система комплексного раскрытия информации «СКРИН» - <http://www.skrin.ru/>

- Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

1. не предусмотрены

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

1. **Учебная аудитория** для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), набор демонстрационного оборудования (проектор, экран)

2. **Помещение для самостоятельной работы** обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Университета.

3. **Компьютерный класс** для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенный оборудованием и техническими средствами обучения: мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), персональные компьютеры, набор демонстрационного оборудования (проектор, экран)