ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

Факультет информационных технологий, экономики и управления

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
информационных технологий,
экономики и управления
_____ /И.А. Рычка /
«29» декабря 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Административные системы и офисные технологии гостиничных предприятий»

направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
(уровень бакалавриата)

направленность (профиль):
«Менеджмент в туризме и индустрии гостеприимства»

Петропавловск-Камчатский,
2025

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО направления подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Составитель рабочей программы
доцент кафедры «Экономика и менеджмент»,
к. полит.н. А.О. Шуликов

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент» 22.01.2025, протокол № 6

Зав. кафедрой «Экономика и менеджмент»,
к. э. н., доцент Ю.С. Морозова

«22» января 2025 г.

1 Цели и задачи учебной дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины «Административные системы и офисные технологии гостиничных предприятий»: – дать основы знаний в области развития гостиничного бизнеса, правил предоставления гостиничных услуг, особенностей управления средствами размещения разных типов, принципов функционирования основных служб гостиницы, видов менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства, формирование профессиональной компетентности в сфере гостиничной индустрии.

Задачами освоения дисциплины «Административные системы и офисные технологии гостиничных предприятий» являются формирование у обучающихся:

– Изучение теории организации и технологии обслуживания применительно к конкретной сфере деятельности,

– Изучение тенденций развития, путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном бизнесе и эффективности деятельности предприятий,

– Изучение методов и средств интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров,

– Приобретение умений и навыков в области применения и развития методов организации производства и обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики,

– Приобретение умений и навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений управления производством и обслуживанием в практической деятельности менеджера на предприятиях гостиничного бизнеса,

– Формирование нового организационного мышления в связи с тем, что при изучении материала постоянно обращается внимание на его прикладной характер, показывается где и когда изучаемые теоретические положения и практические навыки могут быть использованы в практической деятельности.

– Изучение требований к профессиональному поведению работников гостиничного предприятия, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику.

2 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины «Административные системы и офисные технологии гостиничных предприятий» студент должен приобрести следующую профессиональную компетенцию:

- способность организовать управление ресурсами структурных подразделений гостиничного комплекса (ПК-4).

Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Планируемый результат обучения по дисциплине	Код показателя освоения

ПК-4	способен организовать управление ресурсами структурных подразделений гостиничного комплекса	**ИД-3**$_{ПК-4}$: Знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. **ИД-4**$_{ПК-4}$: Владеет навыками стратегического и тактического методов анализа потребности департаментов гостиничного комплекса, материальных ресурсов и персонала. **ИД-5**$_{ПК-4}$: Умеет осуществлять планирование организацию деятельности департаментов гостиничного и комплекса.	**Знать:** - организационные структуры гостиничных предприятий с учетом масштаба их деятельности, специализации, стратегии управления человеческими ресурсами гостиничных предприятий, полномочия и ответственность менеджеров гостиничного предприятия разных уровней управления (высшего, среднего и низового); - специфику технологических и продуктовых инноваций характерных для гостиничной деятельности; - специфику управления операционной (производственной) деятельности гостиничного предприятия при внедрении технологических и продуктовых инноваций - рыночные и специфические риски на рынке услуг размещения, специфику поведения потребителей услуг размещения, а также экономические основы поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.	**З(ПК-4) 1** **З(ПК-4)2** **З(ПК-4)3** **З(ПК-4)4**
			Уметь: - определять специфику операционной (производственной) деятельностью гостиничных предприятий; - разрабатывать программы организационных	**У(ПК-4)1** **У(ПК-4)2** **У(ПК-4)3**

			изменений для гостиничного предприятия с учетом рыночных условий; - осуществлять организационные изменения в гостиничной деятельности с учетом хозяйственной практики; - оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование гостиничных предприятий; - организовать процесс обслуживания потребителя.	**У(ПК-4)4** **У(ПК-4)5** **У(ПК-4)6**
			Владеть: - способностью участвовать в управлении проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в гостиничную деятельность; - навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности гостиничного предприятия - способностью анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на гостиничные услуги.	**В(ПК-4)1** **В(ПК-4) 2** **В(ПК-4)3**

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Административные системы и офисные технологии гостиничных предприятий» является дисциплиной формируемой участниками образовательных отношений в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Знания, умения и навыки, полученные обучающимися в ходе изучения курса дисциплины, могут быть использованы для прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (технологическая), а также для подготовки выпускной квалификационной работы.

4. Содержание дисциплины

Тематический план дисциплины по очно-заочной форме обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля*	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинары (практические занятия)	Лабораторные работы			
Тема 1 Эволюция индустрии гостеприимства	10	4	2	2		6	ПЗ, Д	
Тема 2. Развитие гостиничного дела. Теория и практика организации системы управления гостиничным бизнесом	10	4	2	2		6	ПЗ, Д	
Тема 3. Архитектурно-планировочные решения гостиничных предприятий и средств размещения	10	4	2	2		6	ПЗ, Д	
Тема 4. Особенности управления отелями разных типов	14	8	4	4		6	ПЗ, Д	
Тема 5. Принципы функционирования основных служб	14	8	4	4		6	ПЗ, Д	
Тема 6. Имущественный комплекс гостиницы.	14	8	4	4		6	ПЗ, Д	
Экзамен	36							36
Всего	**108/3**	**36**	18	18		**36**		**36**

4.2 Содержание дисциплины по темам

Тема 1 Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия

Лекция

Развитие индустрии гостеприимства в Европе. Эволюция американской индустрии гостеприимства. Гостиничная и ресторанная индустрия России. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии: расширение – географическое и горизонтальное, специализация, использование такого маркетингового инструмента как торговая марка, интеграция, стратегические альянсы. Специфика гостиничных услуг: неосязаемость, неодновременность процессов производства и потребления, ограниченная возможность хранения, непостоянство качества, сезонность спроса. Классификация гостиничных продуктов – структурная и уровневая. Стандартная международная классификация средств размещения. Классификация средств размещения по вместимости номерного фонда: малые, средние, большие и мега-отели. Классификация средств размещения по уровню комфорта. Подходы к применению систем категоризации средств размещения в ряде стран. Основные критерии классификации отелей в разных странах. Стандартная российская классификация средств размещения.

Основные понятия темы: индустрия гостеприимства, средства размещения, гостиница, отель, гостиничная услуга, классификация.

Вопросы для самоконтроля:

1. Укажите тенденции развития индустрии гостеприимства в разных регионах мира.
2. Раскройте тенденции развития мировой гостиничной индустрии.
3. Раскройте специфику гостиничных услуг.
4. Цели, методы и объекты планирования.
5. Перечислите и раскройте существующие классификации гостиничных продуктов.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Модели организации гостиничного дела: модель Ритца;
2. Модели организации гостиничного дела: модель Кеманси Уильсона;
3. Модели организации гостиничного дела: модель «независимых» гостиничных цепочек.
4. Классификация средств размещения по целевому рынку: бизнес-отели, гостиницы при аэропортах, сюит – отели, апарт – отели, резидентские гостиницы, EuseHotel, курортные гостиницы, гостиницы B&B, казино – отели, конгресс – отели, таймшер – отели, альтернативные средства размещения.

Задача 1. Процесс предоставления гостиничных услуг лежит в широком диапазоне от полностью автоматизированного до абсолютно персонализированного. Определите в указанном диапазоне место приложения основных усилий по решению проблем качества гостиничных услуг. Задача требует аналитического решения. Ключевые слова: гостеприимство, человеческий фактор, система управления качеством.

Литература: [1, 2, 3]

Тема 2. Организация работы гостиничных служб

Лекция

Жизнедеятельность гостиничного предприятия. Служба управления номерным фондом: служба приема и размещения, обслуживающий персонал в униформе, служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы. Служба питания и напитков: кухня, отдел банкетного обслуживания, отдел обслуживания на этажах, отдел барного обслуживания, отдел ресторанного обслуживания, отдел закупок. Медицинская служба. Инженерно-техническая служба: ремонтно-эксплуатационная и служба инженерных сетей и коммуникаций. Служба маркетинга и продаж: отдел продаж, отдел по рекламе и PR, отдел обслуживания банкетов и конференций. Финансовая служба. Служба безопасности отеля: отдел режима и охраны, группа инженерно-технической защиты, противопожарная охрана. Принципы функционирования отдела кадров в гостинице. Система работы с персоналом. Управление корпоративной культурой в гостинице. Специфика работы гостиничного предприятия. Специфика работы отделения обслуживания. Специфика деятельности служб, обеспечивающих работу отделения обслуживания.

Основные понятия темы: служба, персонал, структура, взаимодействие.

Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите основные службы гостиницы, и раскройте их функции
2. Назовите принципы функционирования отдела кадровой службы.
3. Каким образом осуществляется управление корпоративной культурой в гостинице.
4. Укажите специфику работы гостиницы.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Компьютерные программы в гостиничных предприятиях.
2. Уровень обслуживания.
3. Программы лояльности.
4. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
5. Организация бытового обслуживания.
6. Транспортные услуги.
7. Культурные мероприятия.
8. Протокол в гостинице.
9. Продажа гостиничных пакетов.

Практические задания

Задание 1. Клиенты гостиницы А (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения.

Задание 2. В гостинице «Радуга» к решению многих производственных проблем подключают анкетирование персонала. Руководство предприятия считает, что этот подход позволяет экономить до 1 млн. руб. ежегодно. Объясните, каким образом анкетирование персонала помогает регулировать рабочие процессы гостинице? Что стало причиной экономии денежных средств?

Задание 3. В отеле гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение об отеле. За заполненную анкету гость получает символическую скидку $1-2. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к

заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

Литература: [1, 2, 3]

Тема 3. Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия

Лекция

Структура управления в гостиничном предприятии. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии. Руководитель гостиницы: его роль в работе гостиничных служб и всего гостиничного предприятия в целом.

Основные понятия темы: структурное подразделение, персонал, руководство.

Вопросы для самоконтроля:

1. Укажите типы управления в гостиничном комплексе.
2. Охарактеризуйте функции структурных подразделений гостиниц.
3. Перечислите основные виды компетенций необходимых персоналу гостиниц.
4. Какие бывают стили руководства.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Подбор и адаптация персонала гостиниц
2. Обучение и развитие персонала гостиниц
3. Мотивация и удержание сотрудников гостиниц
4. Управление командой гостиниц
5. Персонал и гости: сложные ситуации
6. Современные вызовы управления персоналом гостиниц

Задание 1.

«Сотрудник украл из номера» – как действовать по закону и сохранить репутацию?

Задание 2.

«Гость оскорбляет персонал» – предложите алгоритмы защиты сотрудников.

Литература: [1, 2, 3]

Тема 4. Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице

Лекция

Способы бронирования: онлайн (через сайт отеля, Booking.com, агрегаторы); по телефону/email (прямое обращение в отель); через турфирму (групповые заявки); Walk-in (без предварительного бронирования).

Необходимые данные при бронировании. Подтверждение брони. Регистрация гостей при заезде (документы для регистрации: российские граждане; иностранцы); заполнение анкеты гостя; оплата и депозит.

Особенности для иностранных граждан: сроки передачи данных в МВД; проверка сроков пребывания. Регистрация туристских групп. Особые случаи: дети; VIP-гости и знаменитости; отказ в заселении. Выписка (Check-out) и расчёт. Автоматизация процессов бронирования: PMS-системы; интеграция с МВД; электронная регистрация.

Основные понятия темы: бронь, регистрация, анкета, выписка.

Вопросы для самоконтроля:

1. Укажите необходимые данные при бронировании гостей.
2. Укажите особенности регистрации, иностранцев и туристических групп.
3. Укажите ответственность гостиниц при нарушениях регистрации иностранцев.
4. Какие автоматизированные системы можно использовать при регистрации постояльцев.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Онлайн-платформы: Booking.com, Airbnb, Agoda – плюсы и минусы для отелей.
2. Прямое бронирование через сайт отеля: как конкурировать с агрегаторами?
3. Мобильные приложения: удобство vs. затраты на разработку.
4. ИИ в бронировании: чат-боты, динамическое ценообразование.
5. Овербукинг: почему возникает и как избежать?
6. Отказы от брони: штрафы, гарантийные платежи, гибкие тарифы.
7. Мошенничество: фейковые брони, поддельные карты – как защититься?
8. Бесконтактный заезд (self check-in): технологии и безопасность.
9. Подписки на отели (как Netflix для проживания) – будущее или риск?
10. Эко-бронирование: спрос на «зелёные» отели.
11. Условия отмены: какие права у гостя и отеля?
12. Персональные данные: GDPR и хранение информации.
13. Налоги и комиссии: почему итоговая цена выше, чем в рекламе?
14. Что влияет на выбор отеля: фото, отзывы, «страх пропустить» (FOMO)?
15. Как увеличить конверсию брони: триггеры срочности, персонализация.

Практические занятия

Кейс 1: «Как лондонский отель увеличил прямые бронирования на 40% и сэкономил на комиссиях»

Проблема:

Отель The Hideaway (4*, 50 номеров) терял деньги из-за:

- 80% бронирований через Booking.com (комиссия 15-20%).
- Сайт отеля работал плохо – только 5% бронировали напрямую.
- Гости жаловались на сложность отмены и скрытые платежи.

Кейс 2: «Провал системы бронирования – как отель потерял $50,000 за выходные»

Что случилось:

Отель Sunny Resort (5*, Таиланд) подключил новую PMS-систему, но:

- Техническая ошибка открыла для бронирования все номера по цене $1/ночь.
- За 2 часа «умные» боты турагентств скупили 300 ночей.

Последствия:

- Отель не мог отменить брони – по закону это считалось бы мошенничеством.
- Пришлось чествовать гостей с огромными убытками.

Кейс 3: «Как отель в Сочи перехитрил „ночных гостей“»

Проблема:

Гости бронировали номер на 1 ночь через агрегаторы, но использовали его как:

- Фотостудию (приходили 10+ человек).
- Вечеринки (шум, жалобы соседей).

Литература: [1, 2, 3]

Тема 5. Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения
Лекция

Типы конфликтов в гостинице:

Гость – Персонал: несоответствие ожиданий; ошибки бронирования; проблемы с оплатой неудовлетворительный сервис.

Персонал – Персонал: конфликты меду структурными подразделениями; несправедливое распределение нагрузки; конкуренция за бонусы/чаевые.

Гость – Гость: шумные соседи; споры из-за мест в ресторане/бассейне.

Гостиница – Внешние службы: проблемы с поставщиками; конфликты с туроператорами. Алгоритм решения конфликтов. Профилактические меры: обучение персонала; чек-листы; гостевые анкеты.

Основные понятия темы: конфликт, стресс, алгоритм.

Вопросы для самоконтроля:

1. Укажите основные типы конфликтов гостиничного предприятия.
2. Раскройте основные способы разрешения конфликтов.
3. Перечислите основные подходы к при оформлении интерьера гостиницы.
4. Раскройте основные профилактические меры конфликтных ситуаций.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Конфликты из-за ресурсов, коммуникации, полномочий
2. Культурные и межнациональные конфликты в международных отелях
3. Нереалистичные ожидания гостей vs. возможности отеля
4. Ошибки бронирования и overbooking
5. Проблемы с оплатой и депозитами
6. Конфликты между гостями
7. Права гостей и обязанности отеля
8. Как правильно оформлять отказы в обслуживании
9. Работа с претензиями и судебными исками
10. Техники деэскалации агрессии
11. Работа с «токсичными» гостями
12. Как негативные отзывы превращать в позитив
13. Стратегии работы с жалобами в соцсетях
14. Восстановление доверия после серьезных инцидентов

Тема 6. Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб
Лекция

Особенности функционирования АСУ в гостиницах. Организация системы автоматизированной работы службы приема и размещения. Особенности автоматизации и компьютеризации в гостиничной индустрии.

Основные понятия темы: система, АСУ, автоматизация.

Вопросы для самоконтроля:

1. Укажите, какие виды АСУ применяются в гостинице.
2. Охарактеризуйте автоматизированную работу служб приема ми размещения.
3. Перечислите основные подходы к автоматизации гостиницы.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Основные автоматизированные системы в гостиницах
2. Системы онлайн-бронирования и каналы продаж
3. Собственный сайт отеля с интеграцией в PMS
4. Channel Manager – синхронизация номеров с Booking, Airbnb, Agoda
5. Мобильные приложения для бронирования и управления услугами
6. Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)
7. Бесконтактные технологии
8. Автоматизация сервисных служб
9. Преимущества автоматизации

Практическое задание

Кейс: Автоматизация гостиницы "RiverSide" – от хаоса к эффективности

Гостиница RiverSide (80 номеров, 4 звезды) столкнулась с:

- Путаницей в бронированиях – 15% ошибок из-за ручного ввода данных.
- Долгим заселением – очереди на ресепшене в часы пик (до 40 минут).
- Жалобами гостей на потерю запросов (например, "я просил номер с видом на реку").
- Утечкой доходов – 20% комиссий агрегаторам, слабые прямые продажи.

Решение: Внедрение цифровых систем

1. Property Management System (PMS): Opera
   - Что сделали:
     - Объединили бронирования с сайта, агрегаторов и телефона в одну систему.
     - Настроили автоматические уведомления для гостей (подтверждение, напоминание о заезде).
   - Результат:
     - Ошибки сократились до 2%.
     - Время обработки заявки – 3 минуты.
2. Self Check-in и мобильное приложение
   - Что сделали:
     - Установили киоски саморегистрации в лобби.
     - Разработали приложение с функцией цифрового ключа и заказа услуг.
   - Результат:
     - Очереди исчезли – 70% гостей выбирают self check-in.
     - Гости тратят на 20% больше на допуслуги (SPA, экскурсии) через приложение.
3. CRM-система (Revinate)
   - Что сделали:
     - Сохранили историю предпочтений гостей (например, "любит подушки с травами").
     - Внедрили персонализированные предложения после выезда.
   - Результат:
     - Повторные бронирования выросли на 30%.
4. Динамическое ценообразование (IDeaS)
   - Что сделали:
     - Цены автоматически меняются на основе спроса, сезона и событий в городе.
   - Результат:

- Средний доход с номера (ADR) вырос на 18%.

Итоги за 1 год:

Показатель	Было	Стало	Рост
Ошибки бронирований	15%	2%	-13%
Время заселения	40 мин	5 мин	-87.5%
Прямые бронирования	30%	55%	+83%
Доход от допуслуг	$10 тыс./мес	$16 тыс./мес	+60%

Рассмотрев кейс дайте ответы на следующие вопросы:

1. Какие основные операционные проблемы испытывала гостиница до автоматизации?
2. Как ошибки в бронированиях влияли на:
   - Репутацию отеля?
   - Финансовые показатели?
   - Нагрузку на персонал?

Этапы автоматизации:

Внедрение PMS Opera:

1. Почему была выбрана именно эта система? Какие альтернативы могли быть рассмотрены?
2. Как на ваш взгляд происходил процесс внедрения:
   - Какие подразделения должны были быть задействованы?
   - Сколько времени могло занять внедрение?
   - Какие сложности могли возникнуть при интеграции с существующими процессами?
3. Как изменились:
   - Рабочие обязанности сотрудников reception?
   - Взаимодействие между отделами?

Self Check-in системы:

1. Какие технические решения рассматривались (киоски/мобильное приложение)?
2. Как можно решить вопросы:
   - Идентификации гостей?
   - Обработки платежей?
   - Решения нестандартных ситуаций?
3. Какой процент гостей предпочел новый формат? Почему не 100%?

CRM система Revinate:

1. Какие данные гостей необходимо собирать и как это может повлиять на сервис?
2. Как была могла быть организована защита персональных данных?
3. Какие маркетинговые инструменты оказались наиболее эффективными?

Динамическое ценообразование:

1. Какие параметры должна учитывать система при изменении цен?
2. Как могли гости реагировать на изменение ценовой политики?
3. Каков был бы экономический эффект от внедрения?

Анализ результатов:

1. Почему как вы думаете, показатель прямых бронирований вырос непропорционально сильно?
2. Как автоматизация повлияла на:

- Фонд оплаты труда?
- Текучесть кадров?
- Удовлетворенность сотрудников?

3. Какие непредвиденные положительные эффекты были получены?

Практическое задание:

1. Разработайте план внедрения аналогичной системы для гостиницы на 120 номеров
2. Рассчитайте бюджет автоматизации с учетом:
- Стоимости ПО
- Обучения персонала
- Технического сопровождения
3. Предложите KPI для оценки эффективности автоматизации.

Литература: [1, 2, 3]

5 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы студентов

В целом внеаудиторная самостоятельная работа студента при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

- проработка (изучение) материалов лекций;
- чтение и проработка рекомендованной основной и дополнительной литературы;
- подготовка к практическим (семинарским) занятиям;
- подготовка к письменным работам;
- поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- выполнение домашних заданий, в форме фиксированных сообщений (эссе);
- подготовка к текущему и итоговому (промежуточная аттестация) контролю знаний по дисциплине.

Основная доля самостоятельной работы студентов приходится на подготовку к практическим (семинарским) занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к семинарским занятиям предполагает умение работать с первичной информацией.

6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации студентов по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Административные системы и офисные технологии гостиничных предприятий» представлен в приложении к рабочей программе дисциплины и включает в себя:

- компетенцию с указанием этапов её формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенции на различных этапах её формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (Экзамен)

1. Международная классификация гостиниц.
2. Основные модели организации гостиничного дела.
3. Организационная структура управления гостиницей.

4. Характеристика основных гостиничных служб
5. Структура основных служб гостиницы
6. Структура управления в гостиничном предприятии
7. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии
8. Руководитель гостиницы: его роль в работе гостиничных служб и всего гостиничного предприятия в целом
9. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц
10. Порядок бронирования в организациях гостиничного типа
11. Порядок регистрации и размещения гостей
12. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов
13. Особенности функционирования АСУ в гостиницах
14. Организация системы автоматизированной работы службы приема и размещения
15. Особенности автоматизации и компьютеризации в гостиничной индустрии
16. Понятие организационной структуры гостиничного предприятия.
17. Особенности работы службы приема и размещения.
18. Особенности работы службы бронирования.
19. Особенности работы службы обслуживания.
20. Особенности работы службы общественного питания.
21. Особенности работы службы безопасности.
22. Особенности работы службы маркетинга и связей с общественностью.
23. Особенности работы службы вспомогательной и дополнительной служб.
24. Основные требования к должности руководителя гостиничного предприятия.

7 Рекомендуемая литература

7.1 Основная литература

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт] // [Электронные ресурсы]. – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/512610.
2. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 547 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14966-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт] // [Электронные ресурсы]. – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/518225.

7.2 Дополнительная литература

3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. // [Электронные ресурсы]. – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/517896.

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Библиотека Либертариума - http://www.libertarium.ru/library/

9 Методические указания по освоению дисциплины

Методика преподавания данной дисциплины предполагает чтение лекций, проведение практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций по отдельным (наиболее сложным) специфическим проблемам дисциплины. Предусмотрена самостоятельная работа студентов, а также прохождение промежуточной аттестации (дифференцированного зачёта).

Лекции посвящаются рассмотрению наиболее важных концептуальных вопросов: основным понятиям; обсуждению вопросов, трактовка которых в литературе еще не устоялась либо является противоречивой. В ходе лекций студентам следует подготовить конспекты лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины; проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Целью проведения практических (семинарских) занятий является закрепление знаний студентов, полученных ими в ходе изучения дисциплины на лекциях и самостоятельно. Практические занятия проводятся, в том числе, в форме семинаров; на них обсуждаются вопросы по теме, проводятся письменные работы, проводится тестирование, обсуждаются эссе, проводятся опросы, предусмотрена работа с контурными картами, разрабатываются туристические маршруты.

Для подготовки к занятиям семинарского типа студенты выполняют проработку рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины; конспектирование источников; работу с конспектом лекций; подготовку ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы.

При изучении дисциплины используются интерактивные методы обучения, такие как:

1. Лекция:

- проблемная лекция, предполагающая изложение материала через проблемность вопросов, задач или ситуаций. При этом процесс познания происходит в научном поиске, диалоге и сотрудничестве с преподавателем в процессе анализа и сравнения точек зрения;

2. Семинар:

- тематический семинар - этот вид семинара готовится и проводится с целью акцентирования внимания студентов на какой-либо актуальной теме или на наиболее важных и существенных ее аспектах. Перед началом семинара студентам дается задание – выделить существенные стороны темы. Тематический семинар углубляет знания студентов, ориентирует их на активный поиск путей и способов решения затрагиваемой проблемы.

В ходе проведения семинаров используются следующие формы работы со студентами: подготовка фиксированного сообщения, выполнение заданий для анализа ситуации.

Фиксированное сообщение (эссе) – мини-доклад на определенную тему, представляющее собой краткое освещение выбранной проблемы. В отличие от реферата, он не оформляется в виде письменной работы. При написании эссе по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Основные источники информации: электронные, письменные (на бумажных носителях), устные. Методы сбора информации зависят от того, каким источником информации пользуется исследователь. Работа с электронными источниками предполагает знание в первую очередь методов использования данных Интернета, умение профессионально использовать возможности информационных технологий для сбора информации и пр. Важно отметить, что работа с электронными источниками информации значительно сокращает время на поиск и обработку информационных данных.

Работа с письменными источниками включает:

1) документальное изучение и описание фактов, событий, деталей из первичных источников (нормативные документы, статистические данные, информационные справки, отчеты, статьи и монографии, журналы и пр.);

2) раскрытие существа фактов, идей во взаимосвязи, взаимодействии и выявление законов их развития;

3) анализ, обобщение фактического материала и формулирование выводов (контент-анализ).

Работа с устными источниками (наблюдение, социологический опрос, изучение общественного мнения, экспертные оценки и пр.) предъявляет особые требования к специальной подготовке исследователя по использованию методов получения устной информации.

Следует подчеркнуть, что так называемая вторичная информация (нормативные документы, статистические данные, информационные справки, отчеты, статьи и монографии) требует к себе индивидуального подхода при оценке их важности, надежности и достоверности. При подготовке доклада главным является обработка материалов: раскрытие, объяснение качественных и количественных проявлений фактов, сущности вещей, явлений и событий.

Этому способствует всесторонний анализ материалов, сравнительное их изучение по форме и по содержанию, вдумчивое обобщение и определение закономерности явлений. Раскрытию существа фактов и явлений помогают различные приемы анализа и обработки фактических материалов. В одних случаях необходимо применение аналогий, в других – сравнение, в-третьих – рассмотрение под новым углом зрения, с новых позиций и пр.

Прием аналогий позволяет определить сходство явлений и событий в каких-либо признаках или отношениях. Обобщение фактического материала – это не просто перечисление и систематизация различных фактов, а один из важных и эффективных приемов научного анализа, восхождение от конкретного к абстрактному и снова к конкретному на более высоком теоретическом уровне. В процессе анализа очень важно подытожить накопленные фактические данные, тщательно и всесторонне пересмотреть их в целом, дать строгую и критичную оценку результатов.

Обобщение и анализ должны заканчиваться выводами.

10 Курсовой проект (работа) Выполнение курсового проекта (работы) не предусмотрено учебным планом.

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

11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

- электронные образовательные ресурсы, представленные в п. 8 рабочей программы;
- использование слайд-презентаций;
- изучение нормативных документов на официальном сайте федерального органа исполнительной власти, проработка документов;
- интерактивное общение со студентами и консультирование посредством электронной почты.

11.2 Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса

При освоении дисциплины используется лицензионное программное обеспечение:

– Пакет Р7 – офис.

11.3 Перечень информационно-справочных систем

– справочно-правовая система Гарант http://www.garant.ru/online

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

- для проведения занятий лекционного типа, практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы - учебная аудитория № 422-423 (ул. Ключевская д.54, корпус 7) с комплектом учебной мебели на 52 посадочных места;
- для самостоятельной работы студентов – аудитория № 305 (ул. Ключевская д.54, корпус 7), оборудованная 5 рабочими станциями с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду организации, и комплектом учебной мебели на 32 посадочных места;
- технические средства обучения для представления учебной информации большой аудитории: аудиторная доска, мультимедийное оборудование (ноутбук, проектор).