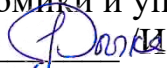


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

Факультет информационных технологий, экономики и управления

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета  
информационных технологий,  
экономики и управления  
 Д.А. Рычка /  
«28» января 2026 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,  
2026

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

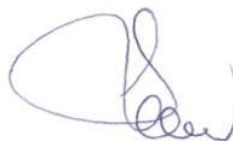
Составитель рабочей программы  
доцент кафедры «Экономика и менеджмент»,  
к. полит.н.



А.О. Шуликов

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»  
27.01.2026, протокол № 6

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



Ю.С. Морозова

«27» января 2026 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	<p><b>ИД-3</b><sub>ПК-4</sub>: Знает основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.</p> <p><b>ИД-4</b><sub>ПК-4</sub>: Владеет навыками стратегического и тактического методов анализа потребности департаментов гостиничного комплекса, материальных ресурсов и персонала.</p> <p><b>ИД-5</b><sub>ПК-4</sub>: Умеет осуществлять планирование организацию деятельности департаментов гостиничного и комплекса.</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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);</li> <li>- специфику технологических и продуктовых инноваций характерных для гостиничной деятельности;</li> <li>- специфику управления операционной (производственной) деятельности гостиничного предприятия при внедрении технологических и продуктовых инноваций</li> </ul>	<p><b>З(ПК-4) 1</b></p>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	<p><b>З(ПК-4)2</b></p>
				<p><b>З(ПК-4)3</b></p>
			<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять специфику операционной (производственной) деятельностью гостиничных предприятий;</li> <li>- разрабатывать программы организационных</li> </ul>	<p><b>У(ПК-4)1</b></p> <p><b>У(ПК-4)2</b></p> <p><b>У(ПК-4)3</b></p>

			<p>изменений для гостиничного предприятия с учетом рыночных условий;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять организационные изменения в гостиничной деятельности с учетом хозяйственной практики;</li> </ul>	<b>У(ПК-4)4</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование гостиничных предприятий;</li> </ul>	<b>У(ПК-4)5</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать процесс обслуживания потребителя.</li> </ul>	<b>У(ПК-4)6</b>
			<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью участвовать в управлении проектом, связанным с внедрением технологических и продуктовых инноваций в гостиничную деятельность;</li> </ul>	<b>В(ПК-4)1</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности гостиничного предприятия</li> </ul>	<b>В(ПК-4)2</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на гостиничные услуги.</li> </ul>	<b>В(ПК-4)3</b>

### 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

##### 4.2 Тематический план дисциплины по очной 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	13	8	4	4		5	ПЗ, Д	
Тема 2. Развитие гостиничного дела. Теория и практика организации системы управления гостиничным бизнесом	13	8	4	4		5	ПЗ, Д	
Тема 3. Архитектурно-планировочные решения гостиничных предприятий и средств размещения	11	6	4	2		5	ПЗ, Д	
Тема 4. Особенности управления отелями разных типов	11	6	4	2		5	ПЗ, Д	
Тема 5. Принципы функционирования основных служб	12	6	4	2		6	ПЗ, Д	
Тема 6. Имущественный комплекс гостиницы.	12	6	4	2		6	ПЗ, Д	
Экзамен	36							36
<b>Всего</b>	<b>108/3</b>	<b>40</b>	24	16		<b>32</b>		<b>36</b>

#### 4.2 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
<b>Всего</b>	<b>108/3</b>	<b>36</b>	18	18		<b>36</b>		<b>36</b>

## 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 ресторанный 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: неосвязаемость, 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, сьюит – отели, апарт – отели, резидентские гостиницы, EuseHotel, курортные гостиницы, гостиницы В&В, 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 между 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 и 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 доп. услуги (SPA, экскурсии) через приложение.

#### 3. CRM-система (Revinat)

- 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. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 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. Ключева. — 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; пометить 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 удастся 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).