ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
 «Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса»

**Учебно-методическое пособие по выполнению внеаудиторных домашних контрольных работ для студентов заочной формы обучения**

**учебной дисциплины**

**Автоматизированные системы управления в гостинице**

основной профессиональной образовательной программы

по специальности СПО

к ОП по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

по программе базовой подготовки (заочное отделение)

Байкальск, 2023

Учебно-методическое пособие по выполнению внеаудиторных домашних контрольных работ для студентов заочной формы получения образования разработано на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Разработчик:** Кузнецова Л.Л., преподаватель ГАПОУ БТОТиС.

 Методические рекомендации по выполнению контрольных домашних работ студентов одобрены ЦК профессионального блока ГАПОУ БТОТиС протокол № 1 от «31» августа 2023г.

**Оглавление**

[Введение 3](#_Toc150706792)

[Методические рекомендации по выполнению контрольной работы 5](#_Toc150706795)

[Внутренняя автоматизация гостиниц 6](#_Toc150706796)

[Взаимодействие программ с внешними системами 6](#_Toc150706797)

[Основные программы для автоматизации гостиниц 7](#_Toc150706798)

[Преимущества продукта MaxiBooking по сравнению с аналогами 7](#_Toc150706799)

[Контрольная работа 7](#_Toc150706800)

[Содержание контрольной работы 7](#_Toc150706801)

[Варианты теоретических вопросов контрольной работы. 8](#_Toc150706802)

[Рекомендуемая литература 8](#_Toc150706803)

[Требования к оформлению 8](#_Toc150706804)

[Приложение 1 10](#_Toc150706805)

# Введение

Ведущую роль в повышении качества подготовки специалистов в сторону решительного поворота к развитию информационно-технологическим способностям будущих специалистов призвана сыграть дисциплина Автоматизированные системы управления в гостинице учебный процесс, сливаясь с научным трудом студентов, все более превращается в реальную профессиональную деятельность, которая в настоящее время составляет основу процесса становления будущего специалиста.

В настоящее время ни одно предприятие, учреждение или организация не может функционировать достаточно эффективно без применения компьютерной техники.

Суть высокого уровня культуры обслуживания состоит в том, что это должно быть обслуживание с «первого предъявления», установление тесных связей с клиентурой, где просьба и умение предупредить желание клиента становятся высшим приоритетом в работе.
При росте объема продаж, с одной сторо­ны и усиливающейся конкуренции-с дру­гой, повышается значение оперативнос­ти в работе персонала. В решении этой проблемы краеугольным камнем выступает комплексная ав­томатизация отеля, достигаемая применением Автоматизированных Систем Управления (АСУ) отелем, или - в английском варианте - Property Management System (PMS). Основной функцией таких систем является представление состояния номерного фонда, информация о занятости (за­резервированности) каждого конкретного номера, что позволяет осуществлять планирование продаж номеров в будущем, или бронирование и текущий контроль за деятельностью средства размещения. Помимо прочего, АСУ позволяют избавиться от бу­мажной волокиты и исключить либо максимально уменьшить возможность ошибок, так называемого человеческого фактора, являющихся причиной до­полнительных неудобств и материальных затрат.

Данное пособие ставит своей целью оказание помощи студентам заочных отделений средних специальных учебных заведений в организации их самостоятельной работы по овладению системой знаний, умений и навыков в соответствии с Государственными требованиями.

Дисциплина «Автоматизированные системы управления в гостинице» дает студенту стартовые знания по организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей, при выполнении практических заданий развиваются умения и навыки работы в Автоматизированной системе управления, которые в последующем применяются при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин. Полученные знания и приобретенные умения и навыки могут быть использованы студентами в период прохождения производственной и преддипломной практик, при работе на производстве после окончания техникума.

В результате освоения студент должен **уметь**:
 - использовать средства автоматизации в области профессиональной деятельности;
 - использовать программу в различных службах гостиниц;
 - работать с базами данных в различных форматах программы;

 В результате освоения студент должен **знать***:*

- основные принципы работы в автоматизированных системам управления в гостинице;

- основные виды информационных систем управления гостиничными комплексами и их функции.

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие **общие компетенции**:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией государственном иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие **профессиональные компетенции**:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы.

приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы

приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы.

Обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

# Методические рекомендации по выполнению

# контрольной работы

Прежде всего, необходимо ознакомиться с содержанием программы.

Учитесь самоконтролю. Для заочника это важнейшая форма проверки правильности понимания и усвоения материала.

Лучшим способом закрепления материала является выполнение практических заданий. При этом вырабатываются умения и навыки по созданию исследовательского продукта.

Любые управленческие информационные процессы включают в себя процедуры регистрации, сбора, передачи, хранения, обра­ботки, выдачи информации и принятия управленческих решений. Информационные технологии представляют собой те средства и методы, с помощью которых реализуются эти процедуры в раз­личных информационных системах.

Автоматизированная система управления (АСУ) гостиницы - это специализированный пакет программ, обеспечивающий работу гостиничного персонала на своих рабочих местах и оперативное принятие решений на всех этапах технологического цикла, от резервирования мест до получения отчета по деятельности гостиницы.

Автоматизация гостиницы или отеля − способ обеспечить высокий уровень обслуживания гостей заведения.

Автоматизированные системы гостиниц связывают воедино работу разных подразделений и позволяют контролировать процессы на предприятии, предоставляющем услуги в сфере гостеприимства. Чёткость действий персонала, бронирование номеров, оперативная обработка больших объёмов информации − правильно выстроенная автоматизация управления гостиницей выведет бизнес на новый уровень.

**Внутренняя автоматизация гостиниц**

Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием в первую очередь обеспечивают слаженное осуществление внутренних процессов. Применение таких продуктов на практике даёт возможность модернизировать сервис, увеличить скорость обработки данных, исключить возникновение ошибок в силу действия человеческого фактора.

Внутренняя автоматизация работы гостиницы важна и для гостей заведения сферы гостеприимства, и для руководства. Применение на практике эффективных программных решений становится основой для проведения анализа бизнес-процессов. Так, автоматизация мини-отеля − первый шаг на пути к его трансформации в крупный гостиничный комплекс.

Автоматическая система управления для гостиниц имеет модульную архитектуру. Она включает в себя блоки, количество и характер которых формируются для каждого предприятия индивидуально. При этом выделим несколько модулей, являющихся универсальными.

**Программы автоматизации гостиницы** обязательно включают в себя:

* модуль менеджеров − его внедрение во внутреннюю систему обеспечивает эффективность управленческих решений, своевременность корректировки сведений о госте или состоянии номерного фонда, даёт возможность поддерживать связь с клиентами путём обмена сообщениями;
* модуль администрации − в его задачу входит аккумуляция сведений о состоянии номеров, стоимости, статусе, ряде других параметров, также на этом уровне создаётся право доступа к внесению изменений в размещённые сведения;
* модуль резервирования − автоматизированные системы бронирования гостиниц повышают лояльность клиентов, ведь гости сами выбирают способ оформления брони, делают это онлайн или на рецепции, при любом способе оформления заявки получают распечатку подтверждения, кроме того, есть возможность оплаты услуг картой;
* модуль обслуживания − используется для контроля действий горничных, получения данных о состоянии номеров.

Автоматизация гостиничного бизнеса − оптимизация работы предприятия, снижение расходов на содержание персонала, возможность направить трудовые ресурсы на освоение новых направлений предпринимательской деятельности.

**Взаимодействие программ с внешними системами**

Автоматизированные программы управления гостиницами не должны быть продуктами, которые направлены исключительно на внутренние процессы. Важно обеспечить их взаимосвязь с внешними источниками. Среди основных из них:

* платёжные системы − постояльцы должны получить возможность осуществлять расчёты всеми доступными способами, для чего необходимо установить в гостинице фискальные регистраторы;
* охрана и безопасность − речь идёт о получении доступа в определённые помещения, контроле визитов посторонних лиц;
* энергосбережение − инженерные системы и оборудование гостиниц связываются с общей программой автоматизации, это позволит экономить ресурсы (например, отключение питания незаселённого номера, установка нужного уровня температуры в зависимости от присутствия или отсутствия гостя в помещении);
* системы GDS − если заведение зарегистрировано в них, то внутренние автоматизированные системы управления отелем должны переправлять изменённые данные о номерном фонде (занято или свободно, цена и т. д.) на внешние глобальные платформы, что позволит избежать овербукинга (использование инструмента Cannel Manager).

**Основные программы для автоматизации гостиниц**

На российском рынке представлено более десятка предложений, с помощью которых может проводиться автоматизация отеля. Среди достаточно известных можно отметить:

* SmartHotel;
* Фиделио;
* Эдельвейс;
* 1С:Отель.

Они отличаются между собой по техническим параметрам, степени надёжности, функциональности. Разработки в этом направлении продолжаются, что свидетельствует о несовершенстве уже выпущенных программных решений. Предлагаем вам систему автоматизации гостиничного бизнеса, подготовленную специалистами компании MaxiBooking.

**Преимущества продукта MaxiBooking по сравнению с аналогами**

Конкурентные преимущества разработки компании MaxiBooking для автоматизации отелей и гостиниц:

* универсальность − гибкость настроек даёт возможность оптимизировать готовый продукт под потребности предприятия любого масштаба − будь то мини-отель за городом или крупный гостиничный комплекс в центре Москвы;
* функциональность − система содержит большое количество возможностей для повышения сервиса заведения, обеспечивает чёткую взаимосвязь внутренних и внешних составляющих системы;
* ценовая доступность − стоимость установки и настройки продукта под ваши цели и потребности невысока, вложения быстро окупаются за счёт эффективности системы управления гостиницей.

# Контрольная работа

## **Содержание контрольной работы**

Контрольная работа по дисциплине «Автоматизированные системы управления» состоит из теоретического вопроса – следует раскрыть обозначенный вопрос, используя рекомендуемую литературу. Ответ должен быть полным, развёрнутым, но по существу, без лишней информации.

## **Варианты теоретических вопросов контрольной работы**

1. Мировые компьютерные системы бронирования.
2. Структура АСУ гостиницы.
3. Автоматизированные системы управления.
4. Модули АСУ гостиницы.
5. Значение автоматизированной системы управления.

**Рекомендуемая литература: Н.В. Корнев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. Технология гостиничного сервиса. М.:- Академия, 2011г.; М.А. Ехина. Организация обслуживания в гостиницах. М.:- Академия, 2013г.**

## **Требования к оформлению**

 Выполнение контрольной работы способствует более углубленному усвоению теоретического материала и приобретению навыков в области решения производственных задач.

В контрольной работе студент должен показать знания по предложенным теоретическим вопросам, умение делать выводы и предложения.

Содержание контрольной работы должно соответствовать варианту и отражать теоретические вопросы.

Контрольная работа подписывается студентом – заочником и высылается в адрес учебного заведения.

По всем возникшим вопросам при изучении учебной дисциплины, а также при выполнении контрольной работы можно обратиться в учебное заведение и получить письменную консультацию или устную консультацию.

Контрольная работа должна быть выполнена на стандартных листах А4 в печатном виде. Все страницы должны быть пронумерованы, кроме титульного листа. Контрольная работа должна иметь титульный лист (Приложение 1).

Задания следует полностью перенести в контрольную работу.

Ориентировочный объем контрольной работы должен составлять 15-20 страниц в печатном виде.

Текст рекомендуется печатать, соблюдая на формате А4 (210х297) следующие размеры полей:

- левое – не менее 30 мм;

- правое – не менее 10 мм;

- верхнее – не менее 15 мм;

- нижнее – не менее 20 мм.

Текст должен быть оформлен в текстовом редакторе Word Windows.

Тип шрифта: Times Roman.

Тип основного текста: обычный, размер 14 пт.

Шрифт заголовков разделов: полужирный, размер 16 пт.

Шрифт заголовков подразделов, пунктов и подпунктов:

полужирный, размер 14 пт.

Межсимвольный интервал: одинарный.

Междустрочный интервал: одинарный.

Нумерация страниц обязательна. Она начинается с титульного листа, при этом на титульном листе нумерация страниц не проставляется. Номер проставляется арабской цифрой без точки в правом верхнем углу страницы.

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией. Единицы измерения, общие для всей таблицы, проставляют справа над таблицей. В остальных случаях для наименования единиц измерения отводится специальная графа, либо они проставляются в заголовках соответствующих граф.

Наименование таблицы приводится один раз над таблицей, например:

Таблица 1 – Исходные данные для анализа (с абзацного отступа).

Допускается помещать таблицы вдоль длинной стороны листа с соблюдением верхнего и правого полей страницы.

Графы таблицы допускается нумеровать для облегчения ссылок в тексте, а также при переносе таблицы на следующую страницу. Графу «Номер по порядку» в таблицу включать не рекомендуется.

В таблицах допускается уменьшение номера шрифта до 12 (цифровых показателей – до 10), также допускается изменение межстрочного расстояния.

Графический материал – рисунки, схемы, диаграммы и т.п. следует располагать после текста, в котором о нем упоминается впервые, или на следующей странице, а при необходимости – в приложении. Графический материал следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

На графический материал, который находится в приложении должна быть дана ссылка в тексте контрольной работы. При ссылках следует писать «в соответствии с рисунком приложения А».

Примечания приводятся в случае необходимости пояснений или справочных данных к содержанию текста, таблиц или рисунков. Примечания следует помещать непосредственно после текста, рисунка или в таблице, к которым относятся эти примечания, и печатать с прописной буквы с абзаца. Примечание к таблице помещают в конце таблицы над линией, обозначающей окончание таблицы.

Одно примечание не нумеруют. Несколько примечаний нумеруют по порядку арабскими цифрами.

Приложение 1 ***Образец оформления титульного листа домашней контрольной работы***

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области
«Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса»

Домашняя контрольная работа
по дисциплине: «Автоматизированные системы управления»
студента (студентки) заочного отделения
группы  43.02.16 Туризм и гостеприимство

Фамилия, Имя, Отчество (в родительном падеже)

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вариант № \_\_\_

Проверил: преподаватель

Кузнецова Л.Л.

Ф.И.О.

Оценка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

20\_\_\_\_\_г