**Тема:** «Анализ предметной области индивидуального задания различными

методами»

***Цель урока:*** получить навыки по использованию методов анализа

предметной области (контент-анализ, вебометрический анализ, анализ

ситуаций, моделирование).

*1.* Гостиница «Masaf Hotel» занимается оказанием услуг в сфере гостиничного бизнеса. это сфера предпринимательской деятельности, целью которой является получение прибыли за счет предоставления услуг размещения гостей в специальных помещениях и определенного сервиса.

*2.* *Описание предметной области.* Сфера предпринимательской деятельности, целью которой является получение прибыли за счет предоставления услуг размещения гостей в специальных помещениях и определенного сервиса.

*3.* *Подробное описание предметной области*. Гостиница дает возможность покупателям забронировать номера, ведет бюллетень по покупателям: туристам, командировочным. Для того, чтобы продать номер клиенту, необходимы следующие данные: фамилия, имя, отчество, дата рождения, паспортные данные, гражданство, адрес места жительства, время заселения и время отъезда, сумма к оплате за предоставленные услуги.

*4.* *Система управления гостиничным предприятием.*

Система управления представляет собой совокупность подсистем, каждая из которых отвечает за управление определенным участком, а во взаимосвязи друг с другом - за работу всей системы.

* Работа операционной части системы управления.
* Блок стратегического управления включает в себя подсистемы стратегического развития и антикризисного управления.
* Блок управления факторами производства услуг включает в себя подсистему управления материально-технической базой гостиницы и подсистему внутрикорпоративного маркетинга.
* Блок управления производством услуг.
* Управление характеристиками новых и действующих гостиничных.
* Управление процедурами и технологиями продвижения услуг.
* Управление производственными.
* Управление расчетными и учетными операциями.
* Управление процедурами предоставления услуг.
* Формирование обратной связи по результатам обслуживания.
* Управление информационными.
* Стратегическое управление.

*5.* *Задачи и функции системы.*

* Работа операционной части системы управления (других подсистем) должна строиться на принципах управления потоковыми процессами, реализуемыми в рамках базовой логической подсистемы (БЛП).
* Блок стратегического управления включает в себя подсистемы стратегического развития и антикризисного управления. Стратегическое развитие гостиницы направлено на ее долгосрочное эффективное функционирование в условиях конкуренции, включает формирование стратегий, обеспечивающих сохранение и развитие конкурентных преимуществ в постоянно изменяющихся условиях внешней рыночной жизни и внутренней среды предприятия.
* Блок управления факторами производства услуг включает в себя подсистему управления материально-технической базой гостиницы и подсистему внутрикорпоративного маркетинга (управления персоналом).
* Блок управления производством услуг (обслуживанием) включает в себя подсистемы: 1) управления характеристиками новых и действующих гостиничных продуктов; 2) управления процедурами и технологиями продвижения услуг на рынок; 3) формированием предварительных заказов; 4) управления производственными мощностями гостиницы; 5) расчетными и учетными операциями; 6) процедурами предоставления услуг; 7) формированием обратной связи по результатам обслуживания (подсистема мониторинга);
* Управление характеристиками новых и действующих гостиничных продуктов направлено на формирование ассортимента услуг, отвечающего спросу основного контингента потребителей, ценовой политики, тарифов, скидок.
* Управление процедурами и технологиями продвижения услуг гостиницы на рынок включает такие маркетинговые мероприятия, как прямые продажи, стимулирование сбыта, рекламу, связи с общественностью.
* Управление производственными мощностями включает финансовый, экономический анализы, проекты развития производства (создания нового продукта).
* Управление расчетными и учетными операциями включает в себя бухгалтерский учет, экономические расчеты планирования материально-технического обеспечения, норм времени и норм выработки, расходов потребляемой воды, газа, электроэнергии, чистящих, моющих средств и т. п.
* Управление процедурами предоставления услуг и формирования текущих заказов направлено на сохранение, поддержание качества продукта и культуры обслуживания.
* Формирование обратной связи по результатам обслуживания предполагает создание систем мониторинга оказываемых услуг и совершенствования их качества.
* Управление информационными технологиями состоит из приобретения, наладки, грамотного использования специализированных программных продуктов, системы Интернет и других информационных технологий.
* Стратегическое управление обусловливает создание оптимальных условий для развития гостиницы с учетом ее региональных особенностей и конкурентных преимуществ. Процесс стратегического управления включает изучение окружающей среды, формулирование стратегии, ее реализацию, оценку и контроль деятельности.

*6. Виды входной и выходной информации для каждого подразделения (подсистемы).*

Выходная информация

Обработка

Входная информация

Обратная связь

Решение:

* Графики
* Знания
* Прогнозы
* Расчеты
* Аналитика
* Инф. Тех. Системы
* Персонал
* Оборудование

Бизнес- Задачи:

* Данные
* Информация
* Знания
* Инструкции

Управление

* Лицо, принимающее решение
* Автоматическое управление

*7. Схема работы будущей информационной системы.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Модули | Функции |
| 1 | Управление закупками | Учёт поставщиков |
| Формирование заказов на поставку |
| Формирование актов приемки товаров |
| 2 | Управление заказами | Учёт заказов |
| Планирование заказов |
| Обработка заказов |
| Готовность заказов |
| 3 | Управление персоналом | Учёт сотрудников |
| Планирование трудовых ресурсов |
| Мотивация персонала |
| Оценка и обучение кадров |
| Оценка кандидатов на рабочие места |
| 4 | Управление финансами | Учёт финансов |
| Учёт оплаты заказов |
| Контроль финансов |
| Планирование финансов |
| 5 | Управление проектами | Контроль проекта |
| Анализ проекта |
| Принятие решения |
| Мониторинг |

*8. Группа пользователей, для которых данная система будет более востребована.*

1. Работники отеля (Директор, директор номерного фонда, администратор, регистратор, менеджер)
2. Клиенты

*9. Функции системы, которые будут доступны данной группе пользователей.*

1.Управления потоковыми процессами, формирование стратегий, сохранение и развитие конкурентных преимуществ, управления персоналом, управления хар. новых и действующих гостиничных продуктов, управления технологиями продвижения услуг на рынок, формированием предварительных заказов, расчетными и учетными операциями.

2. Бронирование номеров, выбор отелей, согласование выбора с администратором, получение выбранных услуг.

*10. Основные функциональные возможности администратора системы.*

* бронирование номеров;
* встреча посетителей;
* регистрация, размещение и выписка клиентов;
* взаиморасчеты сторон;
* составление отчетной документации;
* консультирование при личном обращении и по телефону об услугах отеля и о возможности ими воспользоваться;
* контроль качества обслуживания клиентов;
* контроль над клиентами в области соблюдения ими правил проживания в номерах;
* координирование деятельности персонала;
* решение конфликтных ситуаций.

11. Оформить отчет и предоставить его на веб-платформу (файлом или

ссылкой на репозиторий GitHub, с загруженным отчетом).

Используемые источники информации:

1. https://student.zoomru.ru/tur/gostinica-opisanie-predmetnoj-oblasti/4807.44155.s1.html
2. https://studbooks.net/730029/turizm/metodologicheskie\_aspekty\_sistemy\_upravleniya\_gostinichnym\_biznesom
3. https://studref.com/385395/turizm/funktsionalnye\_obyazannosti\_rabotnikov\_gostinitsy
4. http://101biznesplan.ru/spravochnik-predprinimatelya/dolzhnostnye-obyazannosti/dolzhnostnaya-instruktsiya-administratora-gostinitsy.html#i-4