

*Трансформация системы  
управления гостиницами .  
Конрад Хилтон  
(Гостиничная цепь «Hilton»)*

Презентацию  
подготовила студентка  
факультета ГРТСИ  
Группа 190-11 ГД  
Каспарова С.А.

# Оглавление

1. Система управления гостиницами и ее состав
2. Принципы построения систем управления в гостиницах
3. Основные службы гостиницы
4. Конрад Хилтон
5. Первые шаги к успеху
6. Иновации в гостиничной индустрии
7. Первый отель Dallas Hilton
8. Экономический кризис и его последствия
9. Гостиничная цепь «Hilton»
10. Интервью с Конрадом Хилтоном
11. Список литературы
12. Глоссарий
13. Тест

# 1. Система управления гостиницами

**Система управления гостиницей или PMS** (*Property management system*) — это разновидность АСУ, предназначенная для ведения учета документов, номерного фонда, сведений о проживающих, а также для упрощений ежедневных операций менеджеров отелей.

**ЦЕЛЬ:** автоматизация труда персонала отелей и снижение издержек

The screenshot shows a software interface for a hotel's Property Management System (PMS). The title bar reads 'Портье Шахматка мест'. The menu bar includes 'Файл', 'Фильтр', 'Сводки', 'Пульт', 'Корпуса', 'Авто', 'Номерной фонд', 'Тариф', and 'ТурАгенть'. The main area displays a calendar for the month of July 2008, with the current date set to 21.07. The calendar shows room occupancy for various room types and numbers, with names and stay durations listed for each booking.

Своб	одные	638	638	637	636	635	635	636	637	638	639	640	641	643	643	643	643	
Тип	Номер	М	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
5-БУ	5ак1	1	Карелин Г.Г. 17-23=6 до 12															
5-БУ	5ак1	2	Перминов М.Ю. 05-24=19 до 12:00 Оплач															
5-БУ	5ак1	3	Осокина И.Л. 18-27=9 до 12:00 Оплачен															
5-БУ	5ак1	4	Абдурахманова И.. 19-25=6															
5-БУ	5ак1	5																
1-БУ	5ак2	1	бронь Кругозор Тюмень 14-27=13 до 12:00 Оплачено															
5-БУ	5к1	1																
5-БУ	5к1	2																
5-БУ	5к1	3	Масленников И.. 15-22=7 до 12:															
5-БУ	5к1	4																
5-БУ	5к1	5	Акопов И.. 15-21=6с15ч до															

# 2.1 Принципы построения систем управления в ГОСТИНИЦАХ

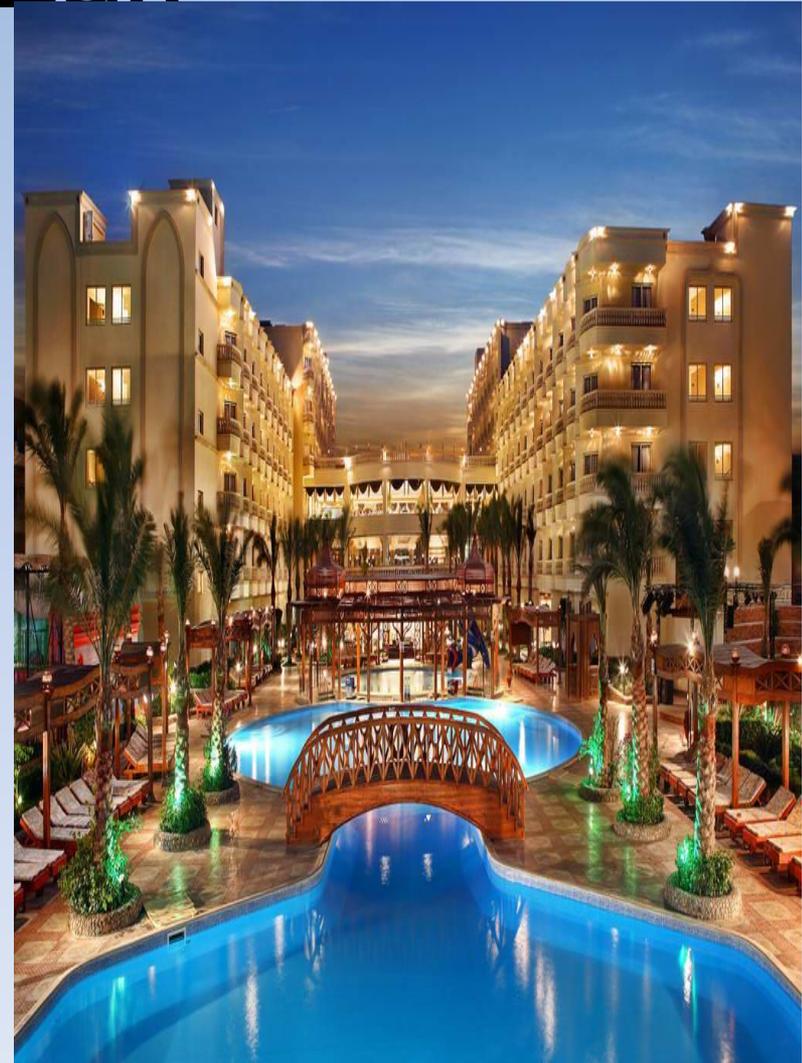
*Главные принципы  
организации системы  
управления гостиничными  
предприятиями :*

*-Ориентация на производство  
услуг, согласно спросу гостей;*

*- Отражение цели и  
стратегии;*

*-Постоянное внедрение  
организации производства  
путем специализации и  
диверсификации;*

*-Сочетание прав и  
обязанностей,*



# 3. Основные службы гостиниц



## 4. Конрад Хилтон

**Конрад  
Николсон** (25  
декабря 1887 — 3  
января 1979) —  
американский  
предпринимател  
ь, основатель  
сети отелей  
*Hilton.*



## 4. Конрад Хилтон



*Американский предприниматель Конрад Хилтон (1887-1979) вошел в историю, подняв гостиничный бизнес на недосягаемую высоту, потому что ввел понятие «пятизвездочный отель» по аналогии с хорошим коньяком*

# 5. Первые шаги к успеху

*В июне 1919 года 31-летний Конрад Хилтон купил гостиницу «Mobley»*



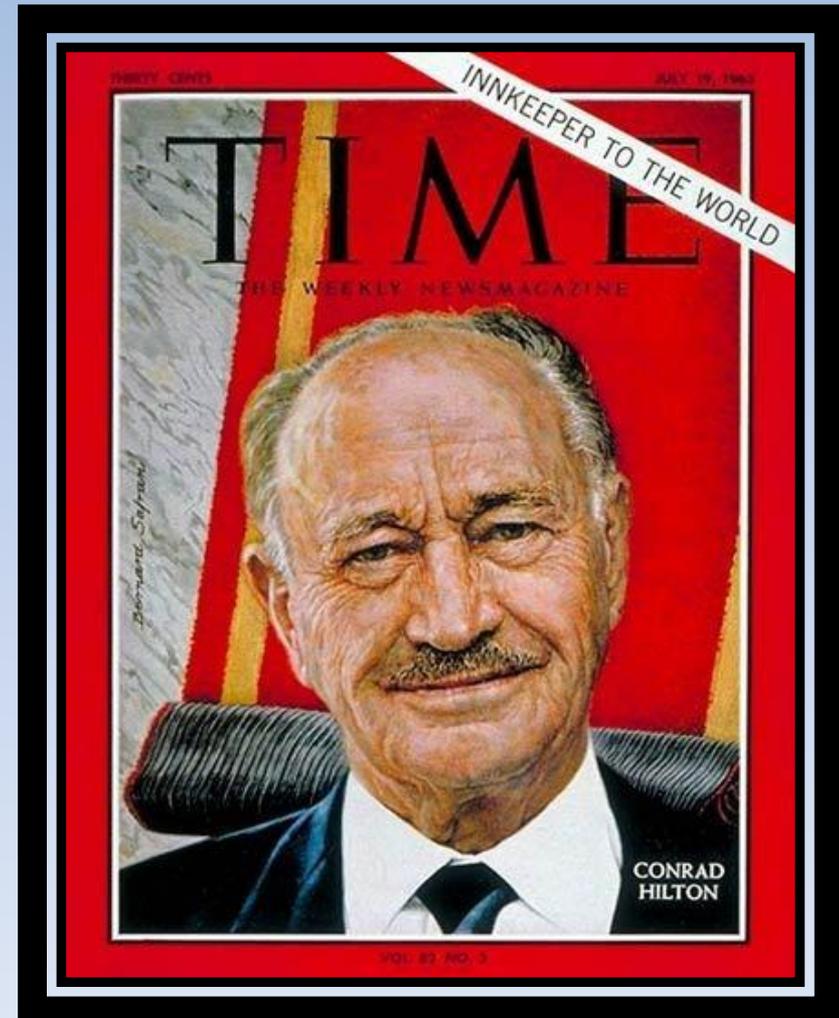
# 6. Иновации в индустрии ГОСТИНЕЦ

- увеличил число спальных мест*
- разместил вокруг колонн в вестибюле несколько витрин, торгующих всякой мелочью — от газет и журналов до одежных щеток и зубной пасты. Каждая колонна принесла Хилтону \$8 тыс.*



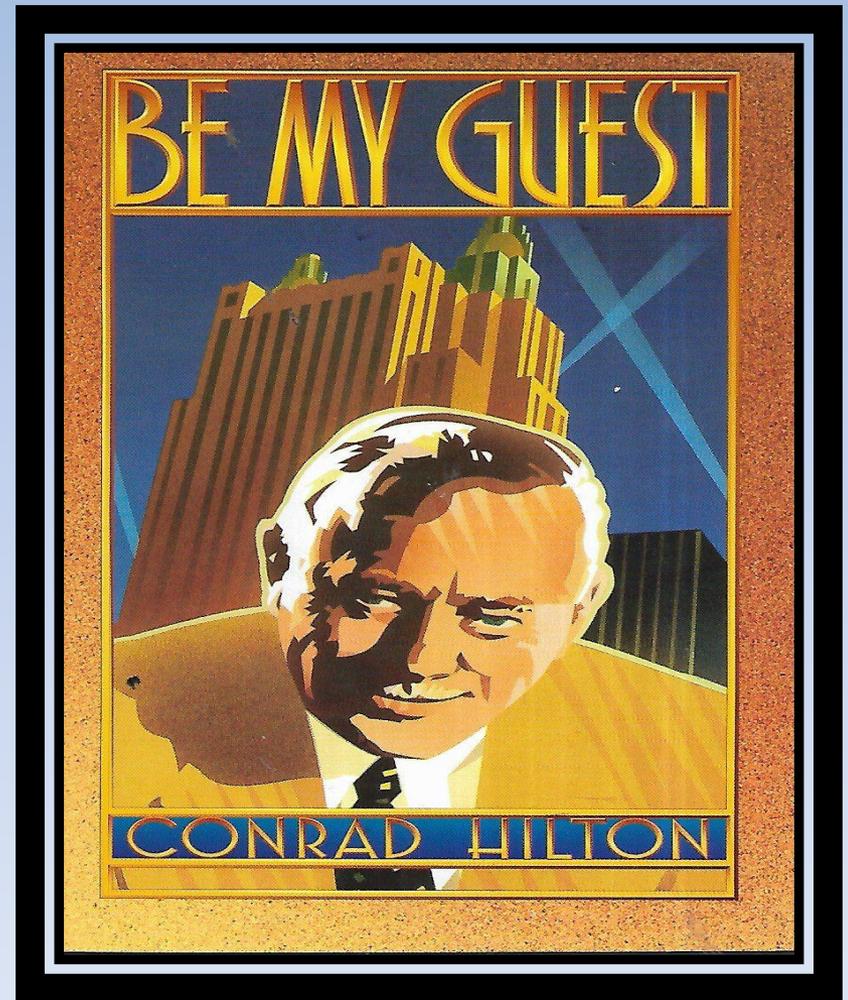
# 6. Иновации в индустрии ГОСТИНЕЦ

- первым открыл объект за рубежом (в Пуэрто-Рико, 1949 г.),
- первым установил телевизоры во все номера (1951 г.),
- первым предложил сервисные услуги по прямому набору междугородных телефонных номеров (1957 г.).



# 6. Иновации в индустрии гостиниц

*В конце 1960-х он твердо застолбил за собой чрезвычайно выгодные места в такой признанной игорной Мекке, как Лас-Вегас, построив там не совсем обычные отели.*



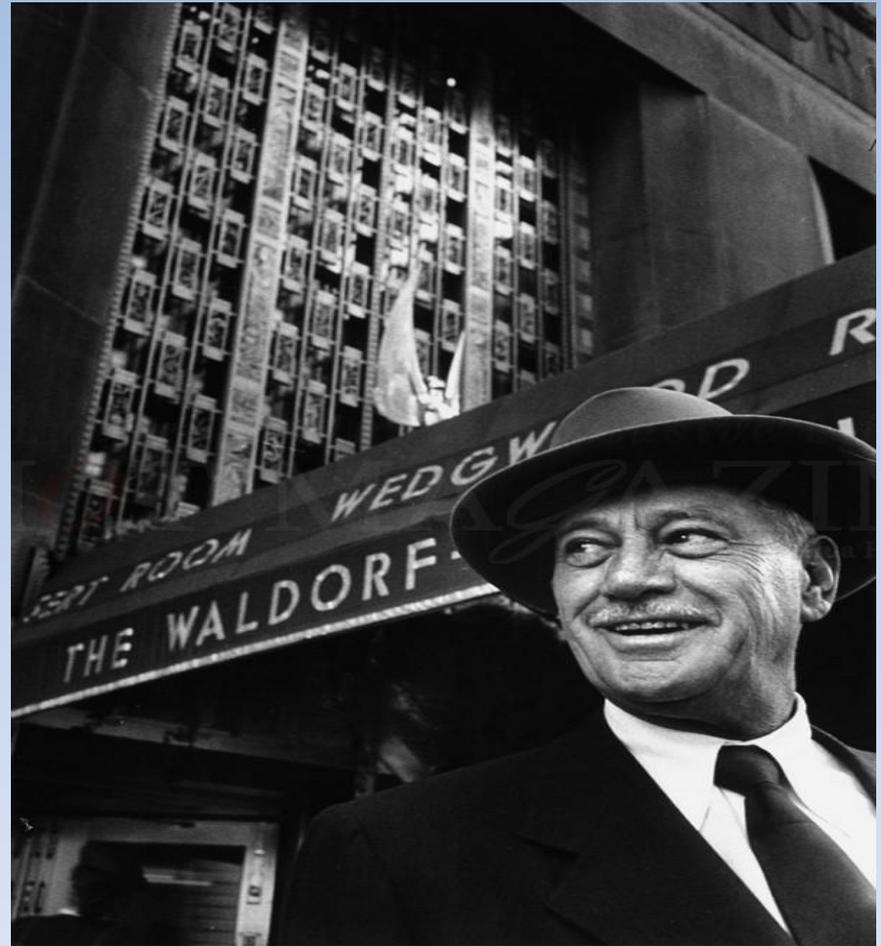
# 6. Иновации в индустрии ГОСТИНЕЦ

*В 1924 году мистер Хилтон имел 350 номеров и вполне достаточно денег, чтобы «с нуля» построить первый собственный отель*



# 7. Первый отель Dallas Hilton

*2 августа 1925 года состоялось торжественное открытие Dallas Hilton — первого отеля, носившим имя основателя. Новый отель имел 325 комнат. К тому времени Хилтон ежегодно открывал в Техасе по отелю.*



# 8. Экономический кризис и его последствия

*1929 год очередной экономической кризис.*

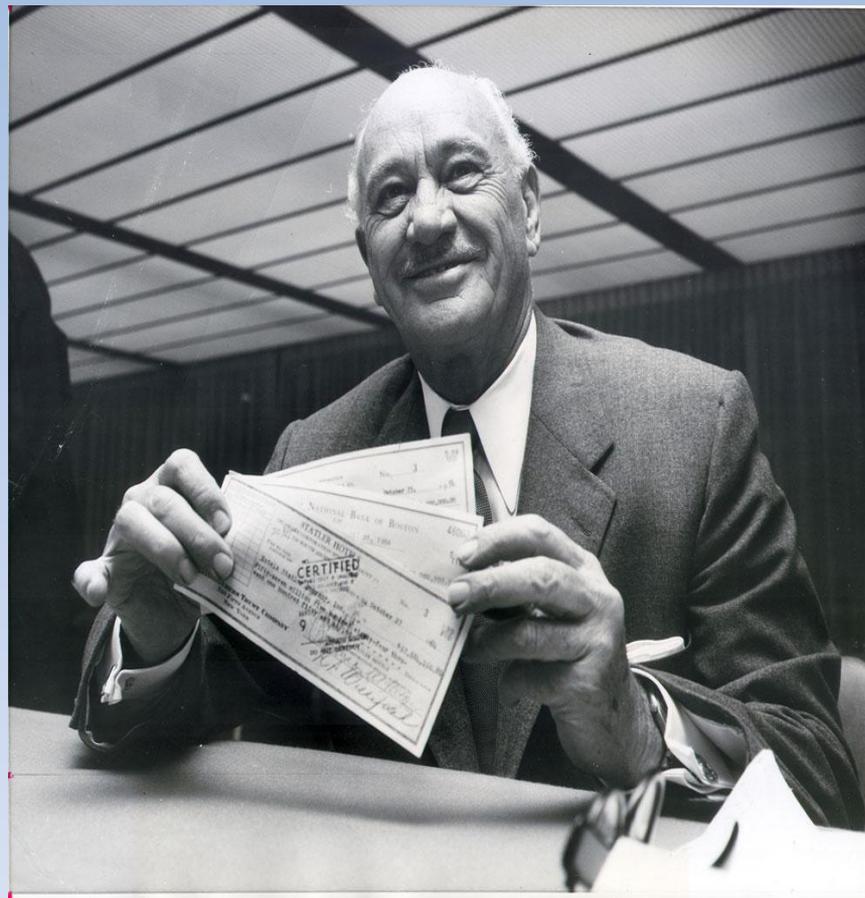
*Хилтон боролся упорно, но в декабре 1931 года лишился прав собственности на свою компанию Hilton Hotels. Крах был*



# 8. Экономический кризис и его последствия

*Великая депрессия, сбросившая Хилтона «с седла», помогла ему и подняться.*

*Новые хозяева Hilton Hotels предложили купить сеть самому Хилтону. Он начал постепенно выкупать свои отели. В 1934 году (спустя три года), он вернул три гостиницы и получил новый кредит в \$95 тыс. под их залог.*



# 9. Гостиничная цепь «Hilton»

*В 1949 году Конрад смог купить самый фешенебельный отель Нью-Йорка — Waldorf-Astoria, первый «Хилтон», 300-комнатный Caribe Hilton, открылся за пределами США — в Пуэрто-Рико.*

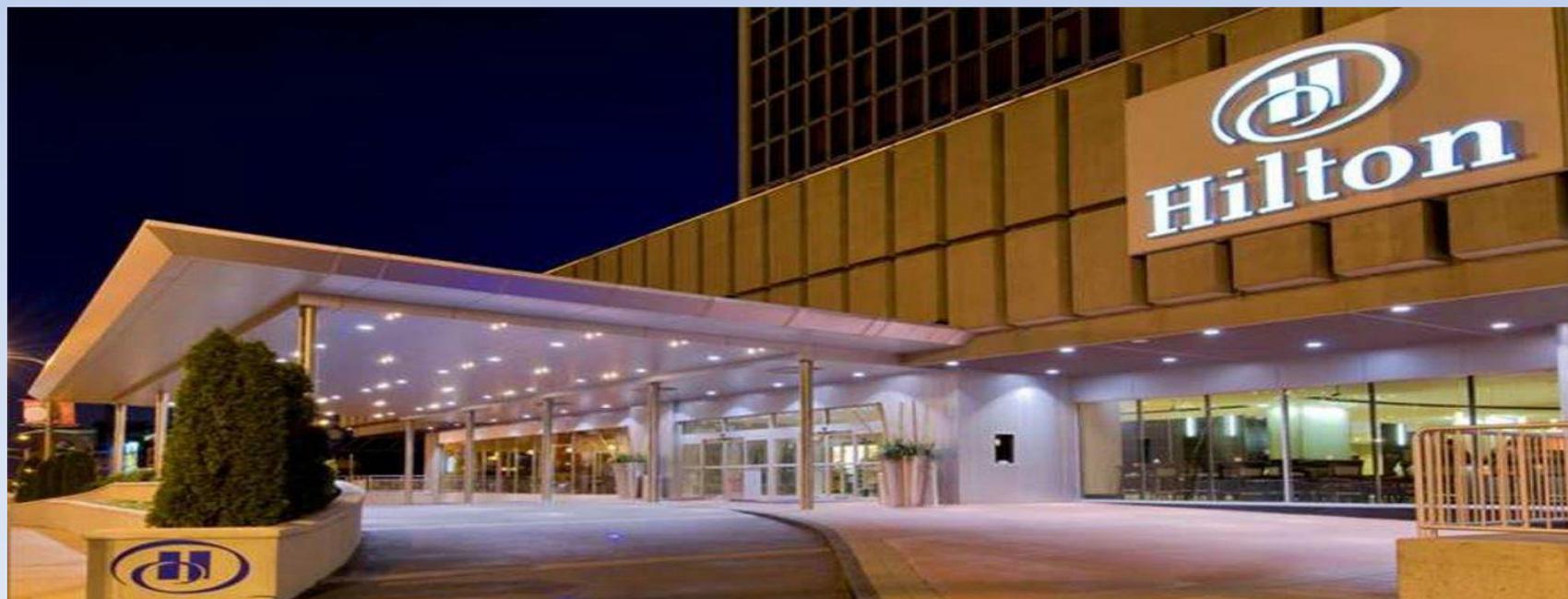
*В 1954 году Конрад «съел» своего главного конкурента в технологическом оснащении гостиниц — сеть Statler Hotels.*



# 9. Гостиничная цепь «Hilton»

*Начало 1960-х годов. Сеть «Хилтон» признана самой «технологичной» сетью отелей. А к концу 1960-х Конрад имел уже около 40 гостиниц в США и столько же за их пределами.*

*1966 год. 78-летний Конрад Хилтон отошел от дел, передав бразды правления сыну Баррону Хилтону.*



# 10. Интервью с Конрадом Хилтоном



# 11.Список литературы

- <http://diplomba.ru/work/24561> -Курсовая работа тема: Структура системы управления гостиничным предприятием.
- <http://cyclowiki.org/wiki> -Студенческая библиотека
- <https://ru.wikipedia.org/wiki> -Википедия
- Книга: Основы индустрии гостеприимства Д. И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е. В. Сорокина
- Conrad Hilton appearance on "The Art Linkletter Show«

# 12. Глоссарий

1. **Организационно-функциональная структура управления** - это упорядоченная система управленческих звеньев, расположенных в строгом подчинении, обеспечивающих взаимосвязь между управляющей и управляемой подсистемами, развитие системы как единого целого.
2. **Быстрая адаптация** - способность четко реагировать на изменения спроса, совершенствовать технологию производства, внедрять инновации;
3. **Экономичность** - соответствовать затратам на получение органов управления возможностям организации;
4. **Гостиничный бизнес** - это деятельность, направленная на развитие гостиниц - помещений с меблированными комнатами для кратковременного проживания туристов, предназначенных и оборудованных для предоставления гостям комплекса услуг, связанных с путешествием: размещения, проживания, информационного и бытового обслуживания, активного отдыха
5. **Пятизвездочный отель** - это комплекс, в который входит всё необходимое для жизни, начиная от прачечной и заканчивая модными бутиками.
6. **Гостиница, отель** (от фр. hôtel) — средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг
7. **Инновация, нововведение** (англ. innovation) — это внедрённое новшество, обеспечивающее качественный рост эффективности процессов или продукции, востребованное рынком.
8. **Великая депрессия** (англ. Great Depression) — мировой экономический кризис, начавшийся в 1929 году и продолжавшийся до 1939 года. (Наиболее остро с 1929 по 1933 год). Поэтому 1930-е годы в целом считаются периодом Великой депрессии.
9. **Предприниматель** — лицо, имеющее свое дело в целях получения прибыли в форме оказания услуг, торговли или производства.
10. **Фешенебельные отели** расположены в крупнейших столицах мира в центре города, чаще всего в исторически значимых зданиях, являющихся памятниками архитектуры. В этом случае количество номеров в отеле диктуют условия имеющейся площади. Их бывает от 75

# 13.Тест

1. В каком году родился Конрад Николсон?

A) 25 декабря 1887

B) 7 декабря 1987

C) 5 май 1890

D) 16 сентября 1799

2. Основатель сети отелей Dallas Hilton?

A) Джеймс Хилтон

B) Шелдон Адельсон

C) Оливер Браун

D) Конрад Хилтон

3. В каком году состоялось открытие 1 отеля Dallas Hilton?

A) 2 августа 1949 году

B) 25 декабря 1887

C) 2 августа 1925 года

D) 7 февраля 1945 года