



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
филиал в г.Туапсе

Кафедра «Экономики и управления»

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

На тему «Совершенствование системы управления предприятием гостиничного бизнеса на основе внедрения современных информационных технологий (на примере гостиницы «Босфор» п. Новомихайловский)»

Исполнитель Хрисохоиди С.К.

Руководитель кандидат географических наук Аракелов М.С.

«К защите допускаю»

Заведующий кафедрой _____

доктор экономических наук, профессор

Темиров Д.С.

«___» _____ 2016 г.

Туапсе
2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1 Теоретические основы использования информационных технологий в гостиничном бизнесе.....	7
1.1 Типы, признаки и функциональное назначение современных гостиниц	7
1.2 Информационные технологии в системе управления гостиничным предприятием.....	11
Глава 2 Анализ и оценка системы управления информационными потоками гостиницы «Босфор» п. Новомихайловский.....	19
2.1 Общая организационно-экономическая характеристика предприятия.	19
2.2 Анализ и оценка основных показателей экономической деятельности предприятия	25
2.3. Оценка существующих информационных технологий в управлении гостиницей	33
Глава 3 Разработка предложений по внедрению информационных технологий в систему управления гостиницей «Босфор».....	37
3.1 Выбор альтернативных программных продуктов с учетом требований гостиницы	37
3.2 Расчет экономического эффекта от внедрения проектных мероприятий	46
Заключение.....	50
Список использованной литературы.....	54

Введение

Туризм (от франц. - поездка, прогулка) - многогранное социально-экономическое явление, суть которого способен выразиться в экономическом, социальном, правовом аспектах. Реализуя заявленные Конституцией Российской Федерации права на отдых, улучшения здоровья, свободу перемещения, граждане сталкиваются с одним из видов осуществления предпринимательства - туристской деятельностью.

Туристский бизнес - один из наиболее прибыльных и активно развивающихся сфер народного хозяйства. По оценкам Всемирного совета по путешествиям и туризму, в 2010 г. часть туризма в мировом ВВП составила 11 %, доля занятых в туризме от общего числа экономически активного населения - 8,3%, доля туристских расходов в общем потреблении товаров и услуг - 10%, доля инвестиций в туристский сектор - 9. На долю России приходится около 1% мировых тур потоков. Общее число прибытий иностранных граждан в Российскую Федерацию, по данным Росстата России, за период с 2005 по 2010 г. более чем удвоилось, составив около 22 млн. человек. Доля посещений России с туристскими целями пока составляет не более 12 - 15% от общего числа прибывающих к нам иностранцев. Негативный осадок туристского баланса сохранялось и в 2010 г. по показателям соотношения въезжающих к нам иностранных граждан с туристскими целями (2,6 млн. поездок) и выезжающих граждан Российской Федерации за рубеж по линии туризма (5,8 млн. поездок), т.е. минус 3,2 млн. прибытий.

Поступательное формирование мирового туризма продолжилось и в прошлом году. Согласно сведениям Всемирной туристской организации, в 2010 г. число прибытий возросло на 10% и впервые составило 760 млн. людей, а прибыль в данной области по всему миру составил более 620 млрд. долларов США, увеличившись на 10% соответственно. К 2015 г., согласно прогнозам ВТО, их число достигнет миллиарда человек, причем все жители планеты составляет около 8 млрд. человек. А с учетом внутреннего туризма, объемы

которого, по мнению специалистов, превышают международный в несколько раз, можно говорить о том, что почти половина людей на планете ежегодно оказывается напрямую привлекаемый в туристский бизнес. Принимающий туризм называют «невидимым экспортом».

За минувшие года в России в сфере туризма произошли положительные изменения. Он приобрел другой, политический, статус. Еще в середине лета в 2004 г. вопросы развития российского туризма и санаторно-курортной области были рассмотрены на заседании Президиума Государственного Совета России, прошедшего под руководством Президента Российской Федерации. В этом же году создано Федеральное агентство по туризму, которое подчиняется непосредственно Правительству и в отличие от других федеральных агентств обладает правом законодательной инициативы. Как известно, туристическая индустрия - многоотраслевой комплекс, функционирование которого регулируется различными разделами права: международным, транспортным, таможенным, земельным, налоговым, лицензионным, природоохранным, защиты прав потребителей и т.д.

Поэтому наряду с профильным законом необходимо принять еще ряд законов и подзаконных актов, направленных на создание благоприятных условий для развития внутреннего и въездного туризма, предпринимательства в данной сфере и др. Благодаря совместной конструктивной работе Государственной Думы, Федерального агентства по туризму, Торгово-промышленной палаты, регионов, представителей туристической индустрии в прошедшем году в законодательной деятельности были и реальные успехи. Для того чтобы российские туристские центры и курорты достигли международного уровня, необходимо, конечно же, привлечение отечественных и зарубежных инвестиций. Российским и зарубежным инвесторам должно быть выгодно вкладывать средства в этот вид бизнеса. Ведь капитал идет туда, где ему выгодно и где он защищен. Создание современной высокодоходной и конкурентоспособной туристской индустрии в нашей стране возможно только при постоянной совместной работе Государственной Думы, Правительства,

Торгово-промышленной палаты РФ, регионов, представителей туристской общественности.

Расширение границ туризма и возможностей осуществления предпринимательства в целом, а также необходимость формирования современной туристской индустрии потребовали правового регулирования туристской деятельности. Закрепление в Конституции положений о свободе передвижения (ст. 27), праве на отдых (ст. 37), необходимости укрепления здоровья населения (ст. 41) имело огромное значение для формирования туристского законодательства [1, с. 227].

Таким образом, **актуальность темы** работы обусловлена необходимостью совершенствования деятельности предприятий гостеприимства, наиболее оптимальным направлением которого является использование современных информационных технологий.

Объектом проводимого исследования является гостиница «Босфор», расположенная в п.Новомихайловский, ул. Морская 20В

Предметом исследования выступает автоматизация системы управления рассматриваемым предприятием.

Целью работы является разработка проекта автоматизации деятельности гостиницы «Босфор». Для достижения поставленной цели в работе поставлены **следующие задачи:**

- раскрыть сущность и основные понятия информационных технологий;
- показать основные направления применения информационных технологий на предприятиях гостеприимства;
- дать краткую организационно-экономическую характеристику гостиницы «Босфор»;
- оценить информационные технологии, применяемые на предприятии;
- разработать проект внедрения системы автоматизации гостиничного комплекса «Босфор».

Бакалаврская работа структурно состоит из введения, трех глав, разбитых на параграфы, заключения и списка использованной литературы.

Первая глава отражает теоретическую часть создания и функционирования современных гостиниц, охватывает инновационные позиции по выбору систем автоматизации и управления гостиничными комплексами.

Вторая глава посвящена анализу существующей системы автоматизации и управления гостиничным комплексом на примере гостиницы «Босфор». Детально проведена комплексная оценка действующих информационных параметров при управлении гостиницей, перечислены технико-экономические критерии, необходимые для усовершенствования информационного наполнения.

Третья глава включает методы внедрения компьютерных систем управления последнего поколения с учетом оценки возможных рисков.

В заключении сделаны выводы по исследуемой проблеме и даны рекомендации по усовершенствованию системы управления с учетом информационных технологий.

Теоретические и методические основы, а также практический инструментарий, применительно к проблемам отечественной экономики переходного периода в сфере предприятий гостеприимства, изложены, например, в работах Л.Д. Акифьева, Р.Е. Мацукевич, П.П.Романова и др.

Информационную основу исследования составляют материалы открытых источников, статистические ежегодники, а также первичная документация самого предприятия.

Общий объем работы составляет 55 страниц, включая 9 рисунков, 10 таблиц.

Глава 1 Теоретические основы использования информационных технологий в гостиничном бизнесе

1.1 Типы, признаки и функциональное назначение современных гостиниц

Гостиничная индустрия Российской Федерации была разработана в контексте общеевропейского процесса и повторяла основные особенности этапов развития гостиниц. Одновременно, характерные черты русского национального образа жизни, характеризующиеся православным мировоззрением, историей формирования нации, климатические и географические факторы внесли свои коррективы в национальный гостиничный бизнес. К сожалению, долгий период гостиницам не было уделено должного внимания. В том числе Советский Энциклопедический словарь не содержит статьи «гостиница», ограничиваясь статьями с «трактир», «гостиничный двор» [3, с.18]. А исследованием формирования гостиничной индустрии в наше время занимаются ученые - экономисты и географы. Однако трудности правового регулирования гостиничной деятельности в юридической литературе еще не нашли должного освещения. Нормативно-правовая база в этой области также находится на стадии формирования.

Законодательное определение гостиничной индустрии или гостиничной индустрии также не существует. В своей книге «Маркетинг. Гостеприимство и туризм» Ф. Котлер дает следующее определение индустрии гостеприимства - это сфера предпринимательства, состоящая из таких услуг, которые основаны на принципах гостеприимства характеризуется щедростью и дружелюбием по отношению к гостям [3, с.28]. Это следует отметить, что проект нового закона «О туризме и туристской индустрии в Российской Федерации», в котором гостиничная работа формируется как предпринимательская деятельности в сфере туризма для оказания гостиничных услуг. Таким образом, эта отрасль является разновидностью экономической деятельности.

Современный гостиничное предприятие предоставляет потребителям не только проживание и питание, но и безупречные услуги транспорта, связи,

развлечений, экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, салоны красоты и т.д. Фактически, гостиничные предприятия в структуре индустрии туризма и гостеприимства играют ключевую роль, так как формируют и предлагают потребителям комплексный гостиничный продукт, в формировании и продвижении которого включает в себя все секторы и элементы индустрии туризма и гостеприимства.

В настоящее время растет интерес в развитии индустрии гостеприимства, как на международном, так и на национальном и региональном уровнях, так как туризм и гостеприимство являются катализатором для развития всех отраслей экономики. Выделим значительно позитивные социально-экономические воздействия индустрии гостеприимства на национальном и региональном уровнях [5,с.109]:

- новые рабочие места, созданные благодаря туризму и гостиничному бизнесу;
- мультипликативный эффект;
- вклад в государственные и региональные доходы.
- В свою очередь существуют и социально-культурные выгоды [5,с. 118]:
- повышение жизненного уровня населения;
- сохранение культурного наследия;
- содействие созданию и поддержке музеев, сохранению и финансированию культурно-исторических памятников;
- усиление чувства гордости населения за свою культуру и самобытность;
- обеспечение возможностей для межкультурных обменов.

Таким образом, индустрия туризма и гостеприимства является одной из самых важных частей широкого рынка услуг и представляет собой быстрорастущую и высокорентабельную промышленность, способную прямо и косвенно влиять на создание условий для устойчивого социально-экономического роста мировой и национальной экономики. Процессы производства и потребления гостиничной услуги протекают одновременно с момента въезда в гостиницу и до момента выезда, в течение всего цикла

гостиницы, гость воспринимает услугу как результат деятельности персонала гостиницы (рис. 1).

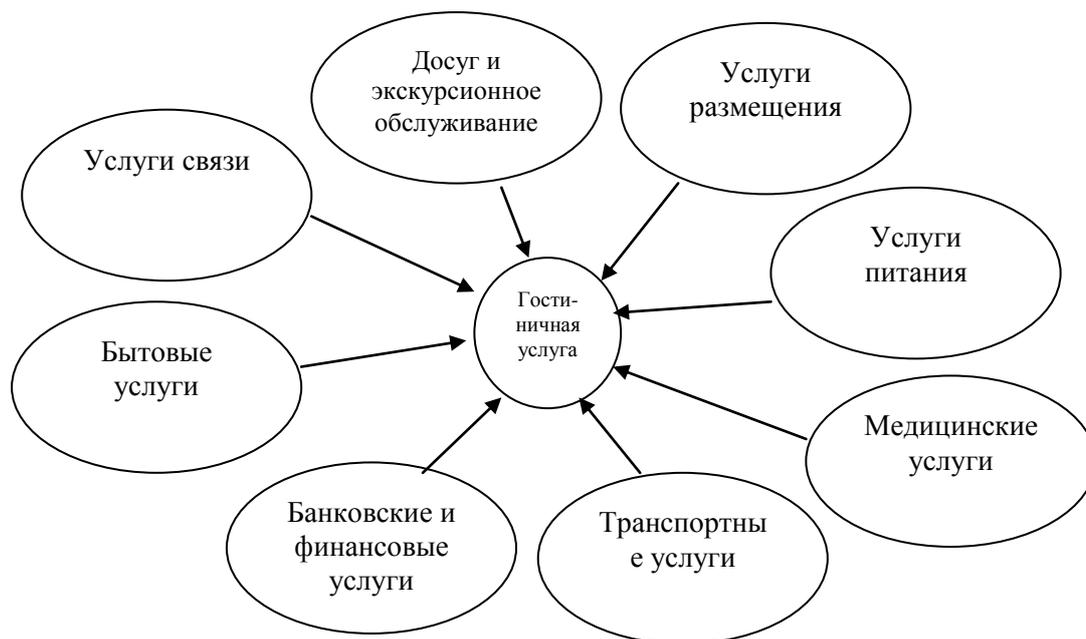


Рис. 1. Структура гостиничной услуги [5, с.27]

Из рис.1 отчетливо видно, что гостиничная услуга - это организованное взаимодействие гостя и персонала гостиницы, непрерывно воздействующее на гостя в течение всей своей длительности. Этот продукт существует только в течение пребывания гостя, и в это время постоянно идет диалог между гостем и гостиницей, его невозможно запрограммировать или создать некий стандарт или алгоритм обслуживания.

Таким образом, гостиничный сервис в каждом конкретном случае индивидуален. Все эти особенности определяют специфику маркетинговых услуг. Неосвязаемость услуг гостеприимства характеризуется тем, что ее практически невозможно изучить и оценить до получения. В некоторых случаях это вызывает большие трудности в продвижении гостиничных услуг, в частности средств размещения, однако, используя современные компьютерные технологии, потребители могут посетить виртуальную гостиницу и выбрать необходимый номер, вид из окна, необходимую обстановку. Но такие технологии используют только большие гостиницы или туристские агентства, в

большинстве случаев заранее трудно продемонстрировать гостиничный продукт. Неизбежным следствием непрерывности производства и потребления, является изменчивость исполнения услуг. Качество сервиса зависит от того, где, когда и кто ее осуществляет. На изменчивость гостиничных услуг влияют группы факторов [4,с.87]:

- организация работы с кадровым составом гостиницы;
- индивидуальные особенности потребителей услуг, требующих персонального подхода и всестороннего систематического изучения клиента.

Для уменьшения изменчивости услуг разрабатываются профессиональные стандарты отрасли и стандарты обслуживания.

Стандарты обслуживания представляет собой сложный набор обязательных правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать предписанный уровень качества всех производимых операций. Характерной особенностью гостиничных услуг является невозможность хранения, гостиничный сервис не может быть сохранен для будущей продажи. Неспособность к хранению гостиничной услуги означает, что необходимо принять меры, чтобы сравнить счет спроса и предложения. Среди этих мер являются: многоуровневое ценообразование; применение скидок; увеличение скорости обслуживания; сочетание функций персонала. Маркетинговые услуги предприятий гостиничного бизнеса, на основе маркетинговых исследований может определить периоды увеличения и падения спроса и предложения. Следовательно, особенности рынка гостиничных услуг, специфика гостиничных услуг, особенности потребителей гостиничных услуг определяют специфические особенности маркетинга в индустрии гостеприимства. Следует отметить, что гостиничные услуги носят комплексный характер и состоят из разнообразных услуг, предоставляемых различными сферами, образующими единый продукт в виде «пакета услуг», подобранный к клиенту в зависимости от уровня его потребностей. Однако такой «пакет» не носит жесткого характера, и клиент самостоятельно варьирует его составляющими.

1.2 Информационные технологии в системе управления гостиничным предприятием

Информация - это сведения об окружающем мире (объекты, явления, события, процессы и т.д.), которые уменьшают существующую степень неопределенности, неполноты знаний, отчуждены от своих создателей и стали сообщениями, которые могут быть восприняты людьми путем передачи устных, письменных и других средств.

Информационные технологии организации служат стратегические целям бизнеса, используются для контроля активности структур и объектов, финансовых, информационных, материальных потоков, рабочих мест и групп людей.

Информационный менеджмент в узком смысле представляет собой круг задач управления, в первую очередь промышленный и технологический характер, что обеспечивает достижение целей организации в своей основной деятельности за счет эффективного согласованного управления как элементами, процессами и ресурсами собственно информационной системы, итак и другими элементами предприятия.

В данных задачах управления в разной степени используются информационные системы и реализованные в них информационные технолог (рис. 2).



Рис. 2. Информационные технологии в организации [12, с. 3]

Информационный менеджмент как отдельное понятие появилось в экономической информатике не так давно - в конце 70-х годов XX века, ее появление в равной мере можно отнести к необходимому повышению эффективности в принятии ответственных решений в области собственно информации (внешние задачи информационного менеджмента). Выделим функции информационного менеджмента:

- обеспечение производства продукции предприятием (управление персоналом, формирование технологической среды, управление капиталовложениями); задачи управления процессами обработки информации (развитие, обслуживание и использование ресурсов информационной системы);
- оригинальные задачи руководства и управления: планирование и контроль, организация и инновации и др.

В зависимости от назначения можно выделить такие направления информационных систем гостиничного бизнеса, как программные продукты общего назначения и специализированные компьютерные технологии. Именно эти технологии в свою очередь можно разделить на следующие направления: пакеты управления отелями и пакеты финансового менеджмента (рис. 3).



Рис. 3. Информационные технологии в гостиничном бизнесе [7,с.78]

В современном гостиничном бизнесе область, касающаяся информационных потоков, является одной из самых малоизученных, а их специфика четко не определена.

В результате движения информационных, финансовых и сервисных потоков в процессе деятельности регионов гостиничного предприятия образуются области, где концентрация всех потоков в те же моменты времени является наибольшей. Это так называемые ключевые точки или узлы наложения ресурсных потоков, которые взаимосвязаны и влияют на характеристики друг друга.

Создание систем для обеспечения управления информацией является современной и важной проблемой, которая может быть решена за счет отдельной сервисной организации, непосредственно занимающимся сбором, хранением, обработкой, передачей информации, а так же контактами со всеми службами гостиницы, которые, в свою очередь, передают сюда данные, а затем получают необходимую информацию, которая способствует эффективному ведению бизнеса.

Организация мероприятий по управлению потоками предпочтительна и наиболее эффективна в таких узлах, так как одно управленческое воздействие может быть направлено на изменение параметров всех ресурсных потоков.

Все эти участки открыты для постоянного управленческого воздействия, и именно в них должны быть сосредоточены значительные ресурсы управления гостиницы (рис. 4).

Многие предприятия гостеприимства возлагают большие надежды на автоматизацию своей основной, то есть офисной деятельности. Но автоматизация - это долгий, непрерывный и сложный процесс, который требует постоянных затрат. Отсутствие инвестиций в этой области, и очевидной переплаты, может привести к серьезной проблеме для фирмы. Потребность в автоматизации рабочего процесса, происходящего в первую очередь у тех фирм, которые имеют существенные обороты и объемы продаж. Эти компании

нуждаются в оперативности и управляемости, а они, наоборот, сталкиваются с ростом разного рода рутинной деятельности.

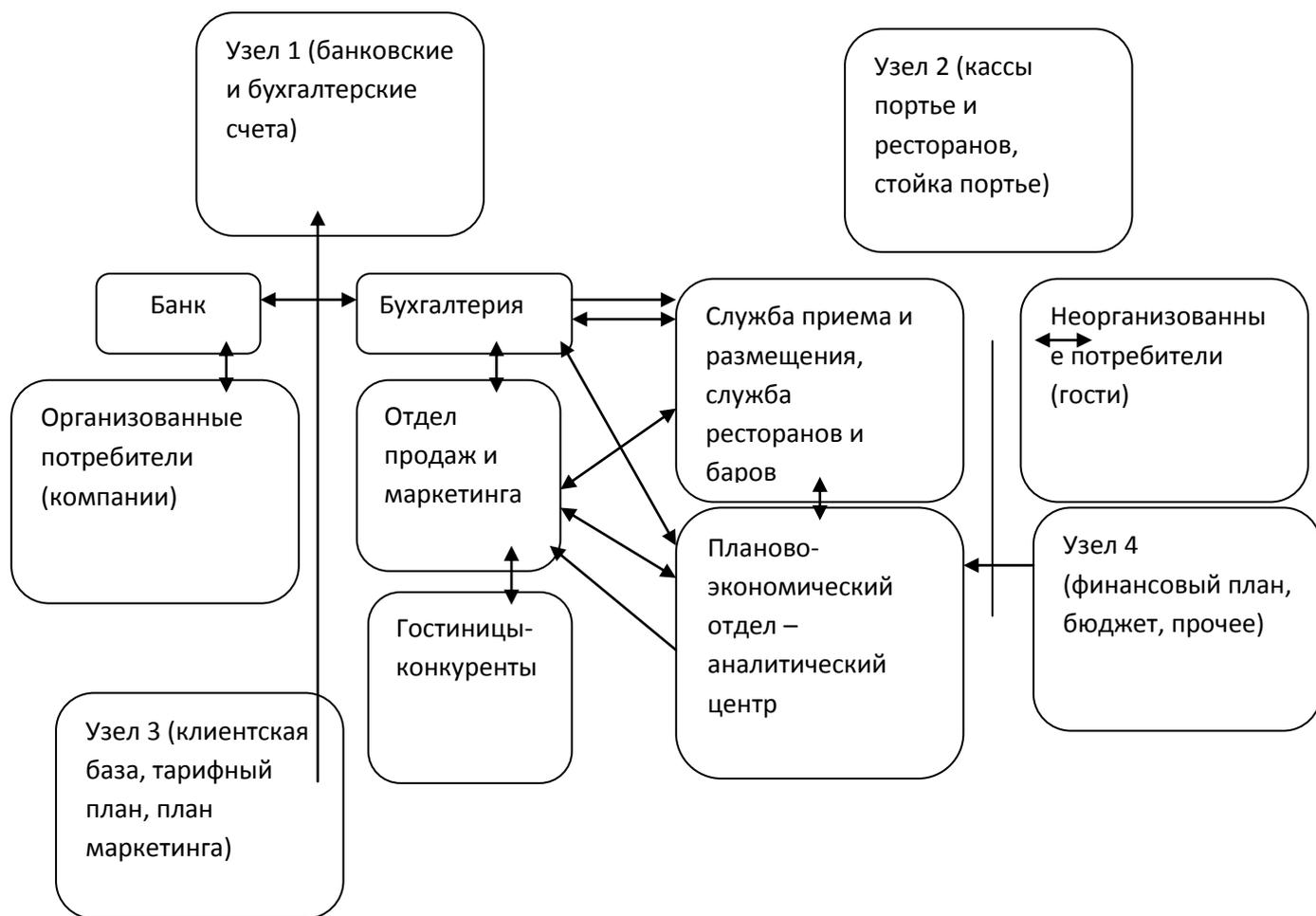


Рис. 4. Основные ресурсы управления гостиницы [21,с. 78]

Требуется, как это возможно, избавить своих сотрудников от нее и использовать ее более эффективно.

Кроме того, руководство фирмы для принятия стратегических решений постоянно должны знать, в точных численных выражениях, состояние дел на данный момент.

А для крупных и средних предприятий наиболее точную информацию могут выдать только автоматизированные системы. Есть и другие важные причины.

В том числе и та, что глобальная автоматизация офисной жизни — это не только необходимость, но давно уже и мода, и хороший тон, и громкая заявка о себе на рынке международного туризма.

1.3 Подходы к выбору систем автоматизации и управления гостиничным предприятием

Следует отметить, что рынок гостеприимства высоко технологически продвинут, и трудно представить сегодня серьезную компанию, которая не использует никакого программного обеспечения.

Автоматизация в сфере туризма требует коллективных усилий: желания и готовности исполнителей, контроля над управлением, а также помощь и консультации разработчиков. Только при таких условиях покупки программного обеспечения имеет смысл и приносит положительные результаты.

Технологии различаются по составу и последовательности операций, степени автоматизации (доля машинного и ручного труда), надежность их работы. Надежность реализуется качеством выполнения основных операций и богатству их контроля. Кроме того, организация информационных технологий определяется рядом факторов и критериев. Главным из них является - объем информации, срочность и точность ее обработки, структурных и основных особенностей объекта управления, в соответствии с временными правилами взаимодействия между производственными процессами и их элементов. Для удобства проектирования и управления технологическими операциями объединяют в процедуры или этапы обработки и трансформации, то есть более интегрированными элементами процесса. Например, процедура сбора и регистрации первичной информации включают в себя доставку, сбор, регистрацию передачи на машинном носителе или бумаге, ввод в систему, контроль ввода. Следует обеспечить точность, полноту и своевременность процедуры. Особенности этой процедуры являются его низкая степень автоматизации, как это может быть ввод с клавиатуры, который отличается большими трудозатратами и ошибками. В управлении технологическими процессами и объектами дискретного и непрерывного действия обработка сигналов, сообщений наиболее используется для управления на низовом,

производственном уровне. Для среднего и верхнего уровней управления предприятием информация обобщается, группируется, агрегируется, чтобы получить более полную и достоверную картину состояния всего производства при принятии управленческих решений.

Работа с базами данных наиболее распространена и наиболее эффективно реализована в конфигурации «клиент-сервер». Клиент-сервер представляет собой модель взаимодействия компьютеров в сети. Как правило, компьютеры в этой конфигурации не равны. Каждый из них имеет свои отличительные цели, играет определенную роль. Некоторые компьютеры в сети владеют и управляют вычислительными ресурсами, такие как, процессоры, файловая система, почтовая доставка, печать службы, базы данных. Другие компьютеры имеют возможность обращаться к этим службам, пользуясь услугами первых. Компьютер, управляющий определенным ресурсом, называется - сервером, а компьютер, желающий им воспользоваться - клиентом (рис. 5).

Конкретный сервер определяется типом ресурса, который он владеет. Таким образом, если ресурс представляет собой базу данных, то речь идет о базе данных сервера, целью которого является обслуживание запросов клиентов, связанных с обработкой данных в базах данных; если ресурс является файловой системой, то говорят о файловом сервере, или файл-сервере, и т.д. В сети тот же компьютер может выполнять роль клиента и сервера.

Например, в информационной системе, включающей персональные компьютеры, большую ЭВМ и мини-компьютер, последний может выступать как в качестве сервера базы данных, обслуживая запросы от клиентов — персональных компьютеров, так и в качестве клиента, направляя запросы большой ЭВМ. Тот же принцип применим и к программам взаимодействия. Если один из них выполняет определенную функцию предоставляя другим с соответствующим набором услуг, что эта программа работает в качестве сервера. Программы, которые используют эти услуги называются клиентами. Обработка информации (данных) основана на использовании технологии баз и банков данных.

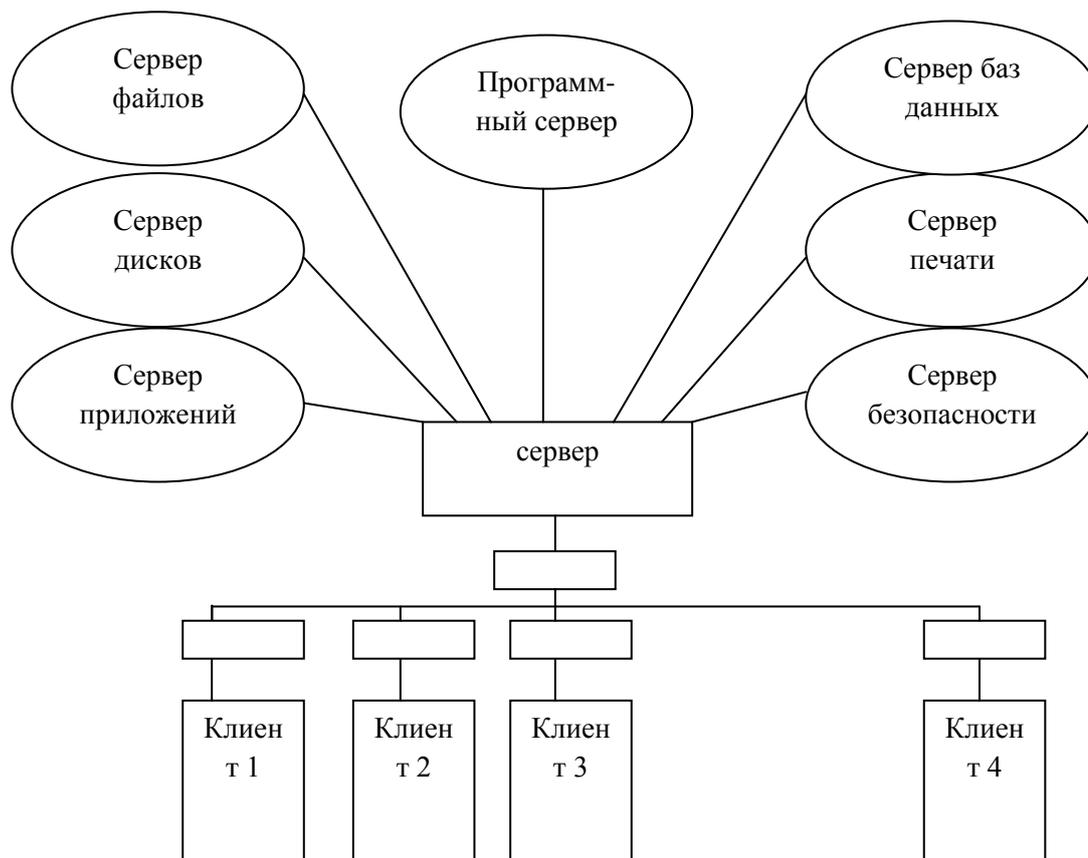


Рис. 5. Модель «клиент-сервер» [8,с.73]

Наша информационная база данных организована в соответствии с определенными правилами и представляет собой интегрированный набор взаимосвязанных данных. Эта технология обеспечивает увеличение скорости обработки в больших объемах. Обработка данных на уровне внутреннем уровне представляет собой процесс выполнения последовательности операций, предусмотренные алгоритмом. Технология переработки прошла долгий путь развития. Сегодня обработка данных осуществляется с помощью компьютеров или их системами. Данные, обработанные прикладными программами пользователей. Первостепенное значение в управлении организациями обработки данных для нужд пользователей, и в первую очередь для пользователей верхнего уровня.

В процессе эволюции информационных технологий видимо желание упростить и снизить стоимость для пользователей компьютеров, их программное обеспечение и процессы, выполняемые на них. Одновременно,

пользователи становятся все более изоциренными и обслуживание от вычислительных систем и сетей, что привело к появлению технологий, называемых клиент-сервер.

Глава 2 Анализ и оценка системы управления информационными потоками гостиницы «Босфор» п. Новомихайловский

2.1 Общая организационно-экономическая характеристика предприятия

Общество с ограниченной ответственностью «Строй тур сервис» было образовано в 2000 году на базе аквапарка «Черноморский», расположенного в пос. Новомихайловский Туапсинского района. Силами ООО «Строй тур сервис» в пос. Новомихайловский было построено современное здание гостиницы «Босфор», в урочище Широкая щель пос. Новомихайловский приобретено два спальных корпуса и был создан гостиничный комплекс, которому было дано название «Бриз». В пос. Новомихайловский Туапсинского района силами предприятия был построен красивейший Храм Святой Равноапостольной Великой княгини Ольги, ставший одной из достопримечательностей Туапсинского района. В 2011 году был сдан в эксплуатацию 70-ти квартирный жилой дом в пос. Тюменский Туапсинского района, застройщиком которого являлось предприятие. Предприятие принимает активное участие в общественной жизни поселения. Традицией стало проведение дня открытых дверей в аквапарке «Черноморский» приуроченного к открытию курортного сезона. Оказывается постоянная спонсорская помощь детскому футбольному клубу «Черноморский». Оказывается благотворительная помощь детским домам, проводящим летний отдых в нашем регионе в виде бесплатного посещения аквапарка «Черноморский». За участие в ликвидации стихийного бедствия, настигшего Туапсинский район в октябре 2010 года, предприятие было отмечено грамотой районной администрации. В настоящее время ведется реконструкция одного из корпусов гостиничного корпуса «Бриз».

Гостиница «Босфор» расположена в центре п. Новомихайловский, Туапсинского района, и являет собой современное 4-хэтажное здание на 72 номера, из которых 14 - люксы, 58 - двухместные номера. Здание отеля расположено напротив аквапарка «Черноморский» в 250 м от моря. Все здание

отеля оборудовано единой канальной системой кондиционирования. На первом этаже отеля расположено кафе площадью 150 м² и салон красоты. Каждый желающий сможет поправить свое здоровье или просто отдохнуть и набраться свежих сил, посетив лечебно-профилактическую сауну «Кедровая здравница».

Среди дополнительных услуг гостиница предоставляет своим гостям следующие виды услуг:

- комплексное питание;
- экскурсионные поездки;
- развлекательные мероприятия;
- массажный и косметический кабинеты;
- мини-сауны;
- услуги салона красоты;
- кафе;
- автостоянка.
- отдельный пляж, оборудованный местами для загара, душевыми и туалетами;
- бесплатные услуги аквапарка «Черноморский»;
- бесплатный WI-FI на всей территории здания

Гостиница хорошо оснащена и оборудована, удовлетворяя всем требованиям для проведения как семейного, так и делового отдыха.

Гостиница «Босфор» за годы работы приобрел и сформировал положительный имидж у поставщиков и агентств, с которыми ведет активные партнерские отношения; клиентская база гостиницы также довольно широка. Каждый гость дорог гостинице, и вся политика направлена на то, чтобы гости оставались довольными и приезжали в гостиницу не по одному разу. Все изменения в компании тщательно разрабатываются менеджерами по развитию и продажам и нацелены на поощрение желаний гостей, удобство и комфортность. Реклама из «уст в уста» часто используется при рекомендации гостиницы, уже существующими гостями. Рассмотрим организационную структуру Гостиницы «Босфор» и отобразим ее на рис. 6.



Рис. 6. Организационная структура гостиницы «Босфор»¹

Организационная структура предприятия - линейная - это самая простая бюрократическая иерархическая структура управления. Линейная организационная структура подразумевает управление предприятием руководителем. Такая структура для целей повышения эффективности использует следующие пункты:

- взаимодействие низших уровней структуры с высшими, через подготовку проектов и реализации их на высших уровнях структуры;
- принятие решений только руководителем;
- решение по принятии проходит все уровни структуры, ознакомление через меморандумы.

Такие линейные структуры наиболее полезны, когда на уровне внутренних факторов соблюдается небольшое количество уровней иерархии (то есть время по принятию решений сокращается), также, когда объем работы оптимален для руководителя (загрузка руководителя), и на уровне внешних факторов, стабильность экономики влияет на частотность управленческих

¹ Рисунок составлен автором работы

решений.

Сотрудники имеют четкие и структурированные обязанности, которые закреплены в письменном виде (это должностные инструкции, приказы и распоряжения).

Общие решения стратегического характера принимаются владельцами предприятия и генеральным директором. Стратегической целью предприятия, которая определяется самими владельцами является ориентация на прием и обслуживание в основном бизнес туристов. Гостиница предоставляет питание своим гостям в ресторане, расположенном в гостинице.

Генеральный директор является посредником между владельцами предприятия и управленческим персоналом, с одной стороны, и гостями, с другой. Принципиально эта функция может быть охарактеризована как функция перевода общих постановочных задач, определяемых владельцами, в конкретные управленческие решения. Кроме того на генеральном директоре лежит решение огромного числа задач, например, принятие ориентированных на выбранный сегмент рынка решений, направленных на удовлетворение потребностей клиентов, определение общих направлений политики гостиницы в рамках поставленных целей и задач, в том числе проведение финансовой политики, к которой могут быть отнесены такие вопросы, как определение лимитов расходов на содержание персонала, предельных ассигнований на административные и хозяйственные нужды. К ведению генерального директора можно отнести принципиальные вопросы закупочной политики, в частности ориентацию на определенных поставщиков. Владельцы предприятия и генеральный директор вправе определить круг поставщиков, деловые отношения с которыми гостиница будет поддерживать в первую очередь.

Высшее руководство вправе также решать, какая система расчетов с клиентами наиболее предпочтительна, какие кредитные карточки будут приниматься в первую очередь и т.п. Часть этих вопросов может быть передана на решение нижестоящим управленческим звеньям, если объем полномочий и

обязанностей генерального директора велик и он, в силу объективных причин, не в состоянии все их выполнять.

В связи с тем, что предприятие является предприятием обслуживания, режим работы для административно-управленческого персонала устанавливается с 9.00. до 18.00. Для обслуживающего персонала соблюдается посменный график рабочих смен. Гостиница не имеет сезонного характера работы, хотя в период с октября по май количество клиентов резко сокращается. Численность сотрудников на текущий момент составляет 35 человек.

Компания обладает собственным имуществом, которое создано при помощи вложений учредителей. То есть имущество компании состоит из уставного капитала, который предусмотрен в размере 10 тысяч рублей и других источников финансирования.

Гостиница «Босфор» владеет собственным имуществом, которое отражает в бухгалтерском учете, также организация способна осуществлять правовую деятельность, например, быть ответчиком при судебных разбирательствах и т.д.

Организация ведет бухгалтерский учет по упрощенной системе, имеет собственное подразделение бухгалтерии, в лице главного бухгалтера и бухгалтера-кассира. Основным исполнителем считается - генеральный директор, именно он и бухгалтер несут полную ответственность за выполнение норм и требований бухгалтерского и налогового учета.

Основными показателями деятельности являются показатели прибыли, выручки, себестоимости, численности персонала и т.д. За анализируемый период с конца 2013 по конец 2015 года можно проследить следующие результаты деятельности (табл. 1).

Все необходимые данные были взяты из отчета «о прибылях и убытках» за исследуемый период, численность сотрудников, представленная в таблице - фактическая. Оценка показателей рассматривается так же за период 2014-2015гг. в динамике с учетом отклонений в стоимостном выражении.

Таблица 1

Основные показатели деятельности Гостиницы «Босфор»²

Показатель	2013 г., тыс.руб.	2014 г., тыс.руб.	2015 г., тыс.руб.	Отклонение +/-		Темп прироста, %	
				2014/ 2013	2015/ 2014	2014/ 2013	2015/ 2014
Выручка от продаж	19424	23858	24442	4434	584	22,83	2,45
Себестоимость продукции	14868	15905	18068	1037	2163	6,97	13,60
Прибыль от продаж	4556	7953	6374	3397	- 1579	74,56	- 19,85
Прочие доходы	2857	4912	4773	2055	-139	71,93	-2,83
Прочие расходы	1582	2918	3620	1336	702	84,45	24,06
Прибыль (убыток) до налогообложения	5831	9947	7527	4116	- 2420	70,59	- 24,33
Чистая прибыль (убыток)	4664,8	7957,6	6021,6	3292,8	- 1936	70,59	- 24,33
Среднесписочная численность сотрудников	32	34	35	2	1	6,25	2,94

Итак, в таблице представлены основные показатели деятельности гостиницы за два года. Сопоставляя результаты, видно, что объемы реализации увеличились на 1356,8 тыс. руб. по сравнению с прошлым 2014 годом. Что касается себестоимости услуг, то по таблице виден значительный подъем в

² Таблица составлена автором работы

ценовой политике по причине роста цен на энергоносители и другие коммунальные платежи. Рост составил по сравнению с 2014 годом более 3 млн. руб.

Прибыль заметно сократилась в связи с уменьшением числа клиентов и увеличением количества сотрудников. Хотя показатель численности сотрудников достаточно стабильный, численность штатных сотрудников варьировалась, начиная с 2013 года, но к концу отчетного периода число стабилизировалось. Показатель чистой прибыли увеличивается. В общем выводе можно говорить об эффективности работы предприятия сферы гостиничных услуг и рентабельности на рынке сферы гостеприимства.

2.2 Анализ и оценка основных показателей экономической деятельности предприятия

Потенциал, или возможность к деятельности во многом определяет, на что способна организация и является общим моментом в его диагностике. Экономический потенциал может характеризоваться рядом показателей (таких как: кадровых, инновационных, финансовых, производственных и других). Поскольку целью работы является рассмотрение финансовой деятельности, то необходимо проанализировать показатели финансовых результатов гостиницы. Экономический потенциал является средством определения места предприятия в отрасли, экономической среде, на рынке.

Таким образом, чтобы сказать насколько в общем плане организация функционирует, проверим ее экономический потенциал.

Экономический потенциал организации в качестве основных показателей для исследований принимает показатели выручки, прибыли и себестоимости. Необходимо увеличить выручку (N), так как именно выручка основной финансовый ресурс. Если выручка увеличивается, соответственно экономический потенциал растет.

Произведем расчет и оценку основных показателей деятельности гостиницы «Босфор» и результаты осветим в табл. 2.

Таблица 2

Оценка основных показателей деятельности гостиницы «Босфор» за 2013-2015 гг.³

Показатель, тыс.руб.	2013 г.	2014 г.	2015 г.
N (выручка)	19424	23858	24442
П (прибыль от продаж)	4556	7953	6374
С (себестоимость)	14868	15905	18068

Далее найдем темпы изменения прибыли, товарооборота и темп изменения себестоимости услуг. Результаты представим в виде табл. 3.

Таблица 3

Темпы изменения показателей выручки, прибыли и себестоимости услуг гостиницы «Босфор»⁴

Показатель	2013 г.	2014 г.	2015 г.
T(N)	0,89	1,34	1,07
T(П)	0,22	15,32	1,08
T(С)	0,98	0,92	1,06

Чтобы выполнялось условие экономического потенциала гостиничного комплекса необходимо, чтобы темп изменения прибыли превышал темпы изменения товарооборота и себестоимости. Данное условие, как отчетливо видно из таблицы не выполняется в 2013 году и потенциал не наращивается. В 2015 году наблюдается резкое увеличение прибыли, вероятно, это связано с расширением деятельности и привлечение нового капитала. Что касается 2015 года, то ситуация также соответствует норме, хотя темпы роста всех показателей примерно одинаковые. Исходя из анализа динамики показателей

³ Таблица составлена автором работы

⁴ То же

прибыли, можно сказать, что гостиница «Босфор» находится на верном пути улучшения своего экономического потенциала. Чтобы произвести краткую оценку динамики и структуры баланса предприятия необходимо построить агрегированный баланс. Такой баланс включает кратко основные статьи баланса, плюс графы значений показателей на начало и конец периода, включаются столбцы процентного соотношения данных к валюте баланса - для выявления доли статьи в балансе, необходимым включением также являются столбцы изменений показателей в натуральной величине и процентном соотношении.

Изменения в натуральном выражении рассчитываются как разница показателей на конец и начало отчетного периода, изменение в процентном соотношении (темп прироста статьи) считается путем деления суммы средств конца периода на сумму средств начала. Сравнительный аналитический баланс необходимо строить согласно анализу строка актива и пассива с целью получения сведений о том, через какие источники были получены средства и куда они вложены. Аналитический баланс обычно включает в себя статьи:

По пассивам: источники имущества (собственный капитал) и привлеченные средства (кредиторская задолженность, краткосрочные и долгосрочные займы). Составим три отдельных агрегированных таблицы для каждого исследуемого года в общем периоде (табл.4 - 6) и сделаем выводы по изменению динамики и структуры основных статей баланса.

Таблица 4

Анализ результатов финансово-хозяйственной деятельности гостиницы «Босфор» за 2013 год⁵

Показатель	Значение показателя				Изменение	
	на начало периода		на конец периода		тыс. руб.	%
	в тыс. руб.	в % к валюте баланса	в тыс. руб.	в % к валюте баланса		
Актив						
1.Имобилизованные средства	6068	79,7	797	84,6	-271	4,5

⁵ Таблица составлена автором

Продолжение таблицы 4

2.Оборотные активы, всего	1260	16,6	058	15,4	-202	16
в том числе: запасы (кроме товаров отгруженных)	205	2,7	90	7,1	+285	+98
Денежные средства и краткосрочные вложения;	232	3	24	4,7	+92	39,7
Дебиторская задолженность (срок платежа не более года);	802	10,5	44	3,6	-558	69,6
Пассив						
1. Собственный капитал	6532	85,8	132	89,5	-400	6,1
2. Привлеченные средства	1079	14,1	23	10,5	-356	33
из них:	300	3,9	80	4,1	-	-
- долгосрочные кредиты и займы;						
- краткосрочные кредиты и займы.	779	10,2	43	6,5	-	-
Объем чистого оборотного капитала	481	6,3	15	9	134	7,9
Общая стоимость имущества	7611	100	855	100	-756	10

Таблица 5

**Анализ результатов финансово-хозяйственной деятельности гостиницы
«Босфор» за 2014 год⁶**

Показатель	Значение показателя				Изменение	
	на начало периода		на конец периода		(гр.4- гр.2), тыс. руб.	(гр.4- гр.2), %
	в тыс. руб.	в % к валюте баланса	в тыс. руб.	в % к валюте баланса		
Актив						
1.Имобилизованные средства	797	84,6	237	50,0	560	0,09
2.Оборотные активы, всего	1058	15,4	232	11,8	+174	16,4
в том числе: запасы (кроме товаров отгруженных)	490	7,1	62	3,5	-128	0,2

⁶ Таблица составлена автором

Продолжение таблицы 5

Денежные средства и краткосрочные вложения;	324	4,7	18	3,9	+94	+29,0
Дебиторская задолженность (срок платежа не более года);	244	3,6	52	4,3	+208	85,5
Пассив						
1. Собственный капитал	6132	89,5	9326	89,1	+3194	52,1
2. Привлеченные средства	723	10,5	2143	20,5	+1420	196
из них:	280	4,1	1500	14,3	-	
- долгосрочные кредиты и займы;						
- краткосрочные кредиты и займы.	443	6,5	643	6,1	-	
Объем чистого оборотного капитала	615	9	589	5,6	-26	0,04
Общая стоимость имущества	6855	100	10469	100	+3614	52,7

Таблица 6

Анализ результатов финансово-хозяйственной деятельности гостиницы «Босфор» за 2015 год⁷

Показатель	Значение показателя				Изменение	
	на начало периода		на конец периода		(гр.4-гр.2), тыс. руб.	(гр.4-гр.2), %
	в тыс. руб.	в % к валюте баланса	в тыс. руб.	в % к валюте баланса		
Актив						
1.Имобилизованные средства	237	50,0	6060	34,4	+823	15,7
2. Оборотные активы, всего	232	11,8	552	8,8	+320	26
в том числе:	62	3,5	35	3,0	+173	47,8
запасы (кроме товаров отгруженных)						
Денежные средства и краткосрочные вложения;	18	3,9	73	3,2	+155	37,0
Дебиторская задолженность (срок платежа не более года);	52	4,3	42	2,5	-10	0,02
Пассив						
1. Собственный капитал	326	89,1	6319	92,6	+6993	75

⁷ Таблица составлена автором

Продолжение таблицы 6

2. Привлеченные средства	143	20,5	293	7,3	-850	40
из них:	500	14,3	000	5,7	-	-
- долгосрочные кредиты и займы;						
- краткосрочные кредиты и займы.	643	6,1	293	1,7	-	-
Объем чистого оборотного капитала	589	5,6	1259	7,14	+670	+113,7
Общая стоимость имущества	10469	100	17612	100	+7143	+68,2

Таким образом, оценка основных видов деятельности гостиницы «Босфор» показала следующие результаты:

Во-первых, обзор баланса за три года показывает, что общая стоимость имущества имеет положительную тенденцию к увеличению, сократившись к началу 2015 года до 6855 тыс. руб., в конце 2015 года имущество отеля значительно увеличилось до 7143 тыс. руб.

Во-вторых, за первые два периода произошло снижение необоротных активов на 27,1 тыс. руб. за первый год и на 56 тыс. руб. за последующий, в отчетном году ситуация изменилась в сторону улучшения на 82,3 тыс.руб.

В-третьих, формирование оборотных активов в компании происходило при помощи дебиторской задолженности, запасов и денежных средств. Если в начале периода, дебиторская задолженность занимала большую долю, то на конец периода в структуре оборотных средств наметилось равное соотношение трех частей, и в целом доля оборотных средств также сократилась. Доля дебиторской задолженности за 2013-2015годы в структуре оборотных активов достаточно высокая 37-29%, что не является положительным фактором. Положительным фактором является увеличение доли собственных запасов и денежных средств.

В-четвертых, собственный капитал составляет значительную часть имущества организации и имеет положительную тенденцию к увеличению своей доли: 89% на конец 2013 года, 81% на конец 2014 года и 93% на конец 2015 года. Рост собственного капитала обусловлен, прежде всего, увеличением суммы нераспределенной прибыли. Что касается кредиторской задолженности,

то в динамике ее доля уменьшилась, в стоимостном выражении также наблюдается уменьшение.

В-пятых, объем чистого оборотного капитала по сравнению с начальным периодом увеличивается на 778 тыс. рублей в общей сложности. Положительное значение оборотного капитала говорит, прежде всего, о его платежеспособности, но необходимо учитывать, что слишком значительное увеличение капитала говорит о нерациональности использования ресурсов, что вероятнее мы и наблюдаем в компании. Анализ структуры баланса предприятия сферы гостиничных услуг дает лишь сведения о доле тех или иных средств, для более подробной оценки обратимся к коэффициентному методу исследования и произведем расчет показателей имущественного положения отеля.

Анализ имущественного положения организации представляет для предприятия важную задачу, показатели имущественного положения во многом отражают деловую активность предприятия. Для целей исследуемого предприятия рассчитаем следующие коэффициенты:

Коэффициент реальной стоимости имущества, этот коэффициент рассчитывается по формуле:

$$K_{рсн} = (ОС+З)/А \quad (2.1)$$

где, ОС- основные средства,

З- запасы,

А-активы

Или $K_{рсн} = (\text{стр.1130}+\text{стр.1210})/\text{стр.1600}$, где в качестве источника используется информация бухгалтерской отчетности, утвержденная положением - 4 к приказу Минфин РФ от 02.06.2010-66н.

Коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами, рассчитывается по формуле:

$$K_{осс} = СОС/ОА \quad (2.2)$$

где, СОС- собственные оборотные средства, ОА -оборотные активы.

Либо так - Косс = (стр.1200-стр.1500)/стр.1200 баланса.

Собственные оборотные средства (чистые оборотные активы):

$$\text{Чоб} = \text{ОА} - \text{КО} \quad (2.3)$$

где, КО -краткосрочные обязательства.

Источник информации для расчета: Чоб=стр.1200-стр.1500 баланса. Итак, рассчитаем показатели по указанным формулам и составим табл. 7, включив строку, отражающие нормативные значения каждого показателя. Как видно коэффициент реальной стоимости имущества показывает долю средств в стоимости имущества и уровень производственного потенциала организации, коэффициент реальной стоимости имущества имеет отрицательную тенденцию и в последнем периоде находится в значении ниже нормы, это свидетельствует о негативном изменении структуры хозяйственных средств.

Коэффициент обеспеченности СОС возрастает по сравнению с 2015 годом на 0,2, затем опять падает на 0,24 и снова возрастает к концу отчетного 2015 года на 0,47 единиц. В целом все показатели периода соответствуют норме, значит у организации достаточное количество средств для финансирования текущей деятельности.

Показатель, показывающий величину оборотных средств, которые сформировались при помощи собственного капитала имеет положительную тенденцию, в целом за весь период исследования увеличивается на 778 единиц.

Оценка финансового состояния фактически сводится к анализу финансовой деятельности предприятия. Анализ - одна из общих функций управления экономическими системами, значимость, которой не подвержена влиянию времени, и вряд ли может быть переоценена. В той или иной степени анализом занимаются все, кто имеет хоть малейшее отношение к деятельности хозяйствующих субъектов. Анализ как некоторая разновидность целесообразной деятельности человека многогранен и имеет множество

областей приложения, одна из них - финансовая деятельность субъекта хозяйствования.

Таблица 7

Оценка показателей имущественного состояния Отеля «Босфор» за 2013-2015 гг.⁸

Рассчитываемый показатель	Нормативное значение	2013 г.	2014 г.	2015 г.	Изменение 2013 г.	Изменение 2014 г.	Изменение 2015 г.
Крси	>0.5	0,92	0,53	0,37	0,06	-0,39	-0,16
Косс	>0.1	0,58	0,34	0,81	0,2	-0,24	0,47
Чоб	-	615	589	1259	134	-26	670

2.3. Оценка существующих информационных технологий в управлении гостиницей

В рамках оптимизации организационной структуры совершенствованию управления в гостинице «Босфор» уделяется значительное внимание.

Любая законченная структура предприятия остается мертвой схемой без обеспечения ее адекватной системой управления. Как известно, для некоторых структур достаточно применить сбалансированное управление, чтобы получить оптимизационный эффект. В подавляющем большинстве случаев реформирование системы управления и модификация применяемых технологий работы с рынком проводятся параллельно, т.к. взаимно связаны и невозможны одно без другого.

Система управления - проблемная область оптимизации, т.к. для нее существует значительное ограничение - мировоззрение высшего руководителя,

⁸ Таблица составлена автором работы

которое может быть скорректировано в очень незначительной мере. Более того, подобная коррекция может стать слабым местом на этапе внедрения новых технологий, и, при малейшем сбое, привести к откату на старые позиции. Это никоим образом не означает, что руководитель неспособен к обучению. Наоборот, именно он наиболее готов и мотивирован к получению новых знаний. Однако изменение укоренившихся, проверенных на собственном опыте, представлений в короткий срок на основании авторитета консультанта невозможно.

Для задач оптимизации систему управления гостевым домом удобно схематично представить следующим образом (рис. 7):

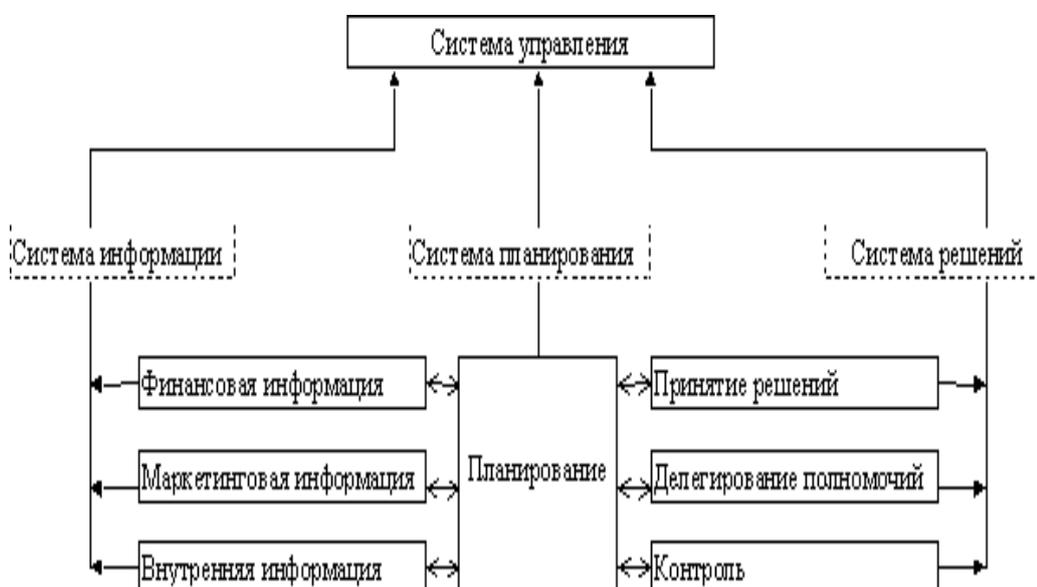


Рис. 7. Информационная система управления гостиницей «Босфор»⁹

Выделим основные элементы всей системы управления - это система информации, система решений и система планирования, которые тесно взаимосвязаны, и анализируются как по отдельности, так и в комплексе. Для каждой составляющей допустимы различные типы построения, которые в большей или меньшей степени могут состыковываться друг с другом.

Рассматриваемое предприятие, ведет хозяйственную деятельность и имеет налаженный бухгалтерский учет. Но, необходимо отметить, что

⁹ Составлено автором

бухгалтерский баланс составляется в формате, определяемом законодательством, и способен удовлетворить лишь требованиям отчетности. Извлечение из него полезной информации тем более затруднено, чем лучше он служит целям оптимизации налогообложения. Построение адекватной системы финансовой информации проводится самостоятельно предприятием, компетентным экономистом. Для построения системы автоматизации гостинице необходимо решить ряд вопросов:

Во-первых, финансовое положение гостиницы «Босфор» на каждый день - информация, необходимая для управления - не характеризуется одной цифрой, например, величиной капитала. Остаток средств на счетах, кредиторская и дебиторская задолженность, средства в товарных запасах не могут быть просто суммированы. Для товарного запаса сумма оценки вообще принимается условно, т.к. учетная цена может быть определена различными способами, и при этом выражаться в разных цифрах; часть товарных запасов может быть нереализуема в принципе; в целом, для его реализации требуется длительный срок.

Однако, условная цифра, в некоторой степени приближения отражающая величину капитала, может быть получена через применение связывающей формулы, которая в той или иной мере учитывает «классические» финансовые показатели. Использование такой формулы, являющейся продуктом соглашения о методе расчета, необходимо для управления, т.к. строгие финансовые показатели - оборачиваемость капитала, ликвидность, и т.д., хотя и дают более полную картину в сумме, но могут быть использованы только хорошо знакомыми с теорией финансов руководителями.

Во вторых, для определения реальной эффективности деятельности подразделений, что необходимо для управления гостиницей «Босфор», требуется не менее реальное отнесение затрат по месту их возникновения. Это также является предметом соглашения, т.к. универсального однозначного способа привязки затрат не существует. Величина распределенных затрат не сравнивается напрямую с «прибыльностью» подразделений, т.к. поступление

средств идет, в основном, через сбыт, однако, знание структуры затрат позволяет их оптимизировать.

В-третьих, необходимо принять компромисс между точностью данных и скоростью их интерпретации. Для управления часто важнее скорость: устаревшие на неделю данные, пусть и очень точные, означают запаздывание управляющего воздействия на ту же неделю. Принятие описанной серии решений позволяет определить объем нужной информации и требования к ее обработке. Как правило, подготовка информации невозможна без применения автоматизации, и требует затрат значительных усилий, сопоставимых с ведением баланса. При наличии финансово-экономической службы, функция подготовки может быть распределена следующим образом: разработка и контроль выполнения - финансовый директор; разнесение затрат - экономист; ввод данных - бухгалтерия.

Конечно, применение формулы условной прибыли для стимулирования имеет смысл на уровне руководства сбытом-закупкой, а не на уровне высшего руководства. Аналогичным образом, использование финансовой информации целесообразно на уровне менеджерского звена. Информация, поступающая руководству подразделений, на высшем уровне интегрируется в суммарный показатель. Схематично это можно представить следующим образом (рис. 8).

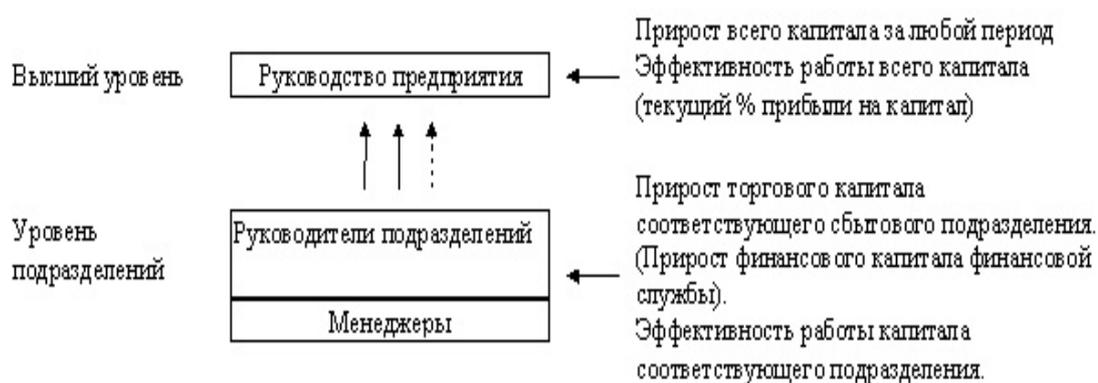


Рис. 8. Структура информационных потоков в гостинице «Босфор»¹⁰

¹⁰ Составлено автором

Глава 3 Разработка предложений по внедрению информационных технологий в систему управления гостиницей «Босфор»

3.1 Выбор альтернативных программных продуктов с учетом требований гостиницы

В настоящее время можно наблюдать стремительное развитие информационных технологий и программного обеспечения в гостиничном и туристском бизнесе. Это обуславливается тем эффектом, который можно получить при их правильном использовании. Гостиницы, пансионаты, отели, во всех регионах России, нуждаются в современном программном обеспечении и технологиях для эффективного ведения бизнеса.

Для определения наиболее альтернативных направлений совершенствования всей системы управления в гостевой дом «Босфор» с целью расширения спектра услуг, необходимо рассмотреть список самых известных программных продуктов и начать с компании Hrs. Компьютерная система автоматизации гостиниц Fidelio относится к наиболее известным продуктам немецкой компании Hrs, которая является производителем автоматизированных систем для гостиничного и ресторанного бизнеса. Фирма Fidelio является производителем таких систем, как Fidelio FO (Fidelio Front Office, Fidelio F & B Fidelio Food & Beverage) и Fidelio Eng. Система Fidelio является составной частью глобальных компьютерных систем бронирования, таких как Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan, таким образом, все гостиницы, представленные в Fidelio автоматически загружаются в глобальную компьютерную систему бронирования. Компьютерная система Fidelio является одной из самых популярных систем для гостиничной индустрии. Аппаратные требования не высокие - достаточно иметь компьютеры с 486 процессором, с частотой 120 МГц и оперативной памятью 16 МБ. Стоимость системы зависит от количества номеров в гостинице и от набора модулей системы. В стоимость входит установка, настройка, поддержка системы, обучение пользователей.

Система Fidelio FO производит:

- бронирование и регистрация гостей;
- накопление информации о неоплаченных счетах клиентов, поступающих из различных точек продаж;
- включение информации о безналичных платежах;
- получение финансовых и статистических отчетов.

Второе направление совершенствования можно рассматривать как комплексную систему управления гостиницей - Opera Enterprise Solution - совершенно новое, не имеющее аналогов на рынке решение для гостиниц от мирового лидера в производстве автоматизированных систем управления корпорации Micros-Fidelio. В отличие от традиционных систем для гостиниц, Opera Enterprise Solution является наиболее полнофункциональной до настоящего времени, контрольного раствора, предназначенного для независимых гостиниц и гостиничных сетей; как мини отелей с ограниченным набором услуг, так и для 5-звездочных гостиниц

Новейшие технологии Opera Enterprise Solution предоставляет уникальную возможность работать в приложения клиент-сервер, а также через Интернет-браузер («тонкий клиент»). Эта специфическая линия может значительно снизить затраты на каждом этапе жизненного цикла IT -системы отеля, включая приобретение, установку, поддержку и обновление.

В качестве альтернативного направления можно рассматривать систему управления отелем Epiteome Pms, созданный для платформы Microsoft Windows и является членом последнего поколения систем автоматизации компания Systems, семейства программных продуктов Epiteome Solutions. Система Epiteome Pms сертифицирована Microsoft, проста в использовании и имеет необходимую гибкость для использования в управлении гостиниц любого типа, категории и размера. Мощные функциональные инструменты Epiteome Pms позволят вам создать успешный бизнес технологии гостиницы, улучшить финансовые показатели и достижения высокого уровня сервиса для гостей. Epiteome Pms построена по модульному принципу, что позволяет гостиницам приобретать и настраивать систему в соответствии с вашими потребностями. В зависимости

от количества модулей, система успешно работает в небольших гостиницах и крупных гостиничных комплексах и цепей. Модули системы разработаны в едином техническом и технологическом стиле, и имеют общие функциональные инструменты и отношения. Интегрированные модули системы Eritome Pms включают:

- Базовый модуль (Портье, Бронирование, Кассир, Управление номерным фондом, Управление тарифами, Отчетность)
- Групповые продажи
- Управление туристическими агентствами
- История гостя / История компании Подарочные сертификаты
- Модуль отчетности

На основе самых передовых технологий, система управления гостиницей Pms Eritome работает в среде Windows, имеет 32-разрядную архитектуру и открытую структуру данных под управлением мощной СУБД MS SQL Server. Основным модулем системы, является базовый модуль, предназначенный для автоматизации наиболее важных производственных операций. Контроль доступа пользователей осуществляется с помощью системы паролей и прав.

Денежные операции проводят - При проведении кассовых операций, система ведет налоговый учет денежных поступлений и формирует все виды денежных счетов (персональной, сменной, календарной). Пакетная организация тарифов - Пакетная организация тарифов в системе позволяет управляющему персоналу гостиницы получать статистику доходности по всем включенным элементам проживания. Дополнительные бухгалтерские услуги - Учет дополнительных услуг позволяет в системе инвентаризацию предметов дополнительного оборудования номеров (кровать, фены, вентиляторы, холодильники), повышая при этом эффективность и качество обслуживания. Управление доходами - Управление доходами позволяет проводить гостинице гибкую ценовую политику в зависимости от сервиса, отношение гарантированного и негарантированной брони, продолжительность пребывания и другие показатели. Широкий спектр функциональных возможностей

удовлетворит пожелания как небольшой гостиницы так и большого 5-звездочного комплекса. Оптимальный набор модулей, которые позволят вам наращивать систему по мере необходимости, снизив при этом первоначальные инвестиции. Модуль Интернет бронирования позволит вам забронировать номера в гостинице, как физическими лицами, так и организациями, обеспечивая, таким образом, анализ и прогноз загрузки номерного фонда в режиме реального времени. Мощный инструмент отчетности позволит некоторым пользователям легко превратить данные по работе в отчеты для анализа доходов, загрузки, расходов и множество других показателей. Контроль за работой гостиницы или гостиничного комплекса, можно получить доступ из любой точки мира. Перечислим возможности системы:

Работа в режиме реального времени. Процесс работы с клиентами (оформление поселения, оплаты, выезда и т. д.) оптимизирован так, чтобы потребовалось времени, как правило, не более 1-2 минут, создавая комфортные условия для гостей. Система полностью оптимизирована к законодательству Беларуси, Казахстана, России и Украины. Персонализация и контроль использования.

Система автоматизации гостиницы Kei-Hotel - представляет собой аппаратно-программный комплекс нового поколения, сочетание самых современных технологий в области микропроцессорного управления на местах и прикладного программного обеспечения. Несомненным преимуществом системы Kei-Hotel является интерактивный интерфейс, который определяет легкость обучения пользователей и эксплуатации проекта в целом. В информационной системе гостиничной системы Kei-Hotel является центральным звеном, которое принимает информацию от других подсистем - телефонов, ресторанов, платного телевидения, безопасности и т.д. Системные данные хранятся под управлением промышленной СУБД Sybase, которая может гарантировать их безопасность даже в аварийные ситуации. Особое внимание должно быть уделено таким особенностям, как гибкость и применимость к условиям гостиниц всех типов и размеров. Kei-Hotel позволяет организовать и

автоматизировать все аспекты приема услуги, бронирование, регистрация, заявление и расчет гостей, управление инвентаризации. Это значительно упрощает работу финансовых и коммерческих отделов, формирует статистические отчеты и журналы паспортного стола. Система поддерживает учетные записи клиентов и предполагает использование текущих, депозитных или смешанных систем оплаты в отеле в целом и для каждой из услуг отдельно (рис. 9).

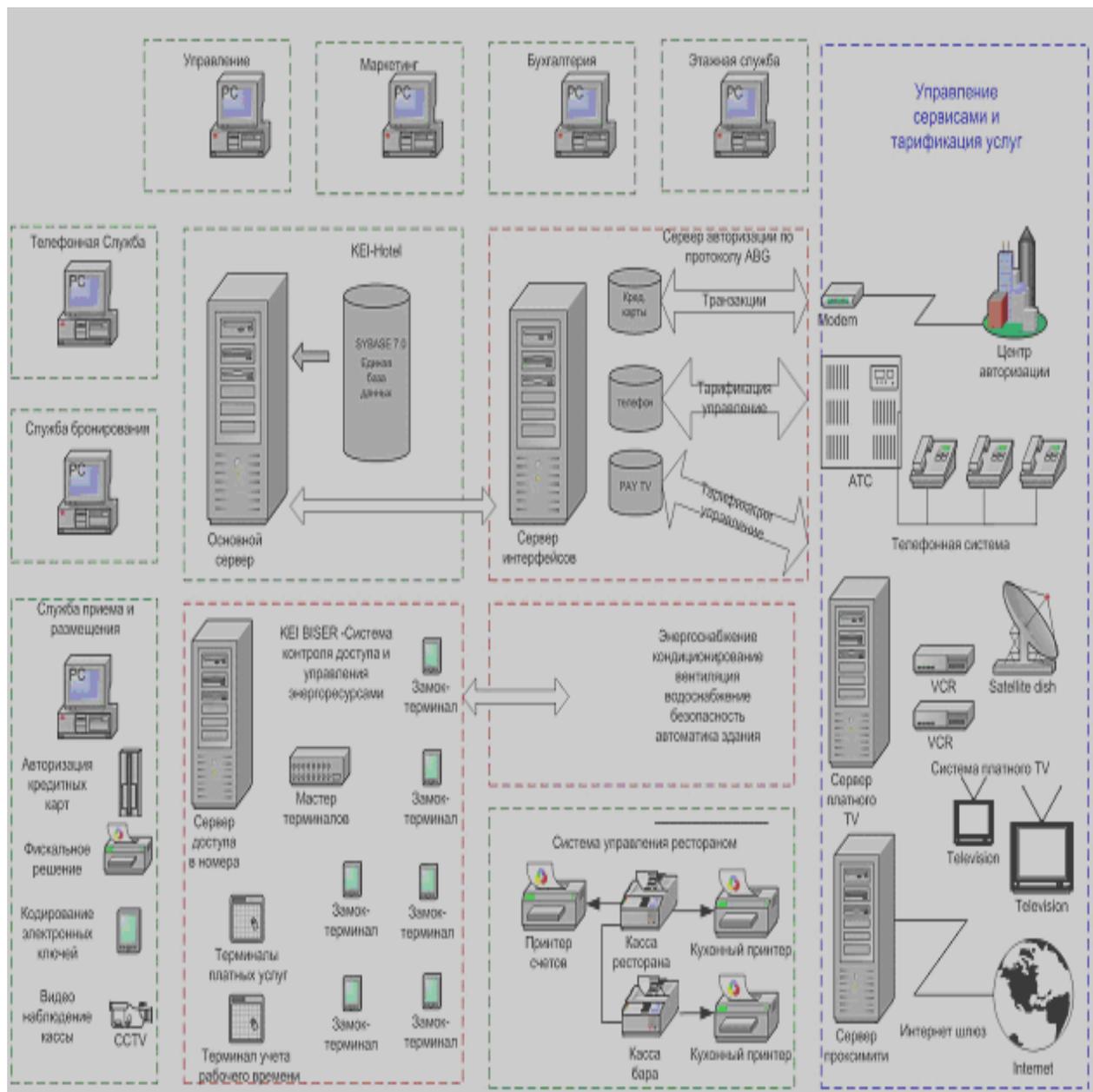


Рис. 9. Структурная схема комплекса автоматизации гостиницы «KEI-Hotel»¹¹

¹¹ Рисунок составлен автором

Рассмотрим более подробно элементы, составляющие схему Kei-Hotel.

1. Размещение в офисе. Система позволяет быстрое размещение, расчет и выписка гостя, без выдачи нового комплекта документов, а по предварительному бронированию, так и без него. Этот модуль имеет следующие особенности:

Быстрая регистрация гостей без предварительного бронирования

Резервация размещения

Группы лечения, в том числе транзитной группы Контроль платежей за оказанные услуги.

Редактирование и коррекция данных после регистрации гостя (за исключением даты и времени прибытия)

Ввод детали пребывания любого гостя в памяти компьютера сколь угодно долго Учет не только количества приездов гостя, но его заселение от различных источников.

2. Служебный модуль бронирования. Система полностью автоматизирована, процесс бронирования номеров и анализ загрузки предстоящих гостиниц различных категорий и критериев оценки.

Система бронирования модуль Kei-Hotel предлагает следующие возможности:

Удобные индивидуальные и групповые бронирования (Бронирование номеров, классов номеров, мест и услуг, обработка транзитных групп)

Бронирование номеров и блоков на неограниченно удаленный период времени. Квотирование номерного фонда Модуль визовой поддержки, обслуживание журнала Автоматическая привязка разрешенного для компании тарифа к карточке бронирования. Гибкая система предоставления отчетов позволяет получать информацию по многим параметрам. Гибкая система отчетности позволяет получать информацию по многим параметрам.

Анализ загрузки - информация о наличии номеров в любое время и в любой период, в том числе почасовой оплаты категории возможного продления проживания и может быть представлена в виде текста или графического отчета

Быстрое размещение аннотаций и пожеланий клиентов или бронирования сервисной карты бронирования Анализ заезда и не заезда по номерам, классам, персонам, фирмам и туроператорам. Возможность ведения учета и статистики бронирования по различным показателям Наличие отчета «История брони», которая отображает все операции сотрудников с заявками, поданных гостями и позволяет анализировать действия персонала.

3. Расчетный центр. Расчетный центр комплекса Kei-Hotel позволяет сохранить личный счет, как для каждого гостя и для групп. Услуги в проживании гостя, такие как поселение, трансферт в другой номерной класс, изменение тарифа проживания, изменение условий проживания и т.д. рассчитываются и включаются в лицевой счет автоматически при выполнении этих операций служб размещения. При использовании системы с фискальной функцией принтера кассира, администратор может выполнять службу приема и размещения.

При открытии сервиса, телефонные звонки, платное телевидение, ресторан, мини-бар и т.д., на счете гостя будут автоматически добавлены оказываемые услуги, согласно описанных в системе тарифов.

Модуль имеет удобный вариант:

Ведение счетов в разных валютах

Ведение истории курсов валют Детализация и объединение счета

Отслеживание долгов гостей с автоматическим или ручным ключом блокировки гостевой карты (при установке системы управления замками)

Система имеет неограниченные возможности для разделения и перегруппировки счетов и платежей - одной комнаты в другую и с одного счета на другой. Формирование отчетов для реализации услуг в период или фиксированной даты для бухгалтерии. Автоматическое закрытие дня, месяца, периода Поддержка автоматической авторизации кредитных карт через ряд процессов центра компании United Credit Cards (United Card System). Система позволяет начислять на счет гостя любые платежи за услуги или товары. Вся информация о телефонных звонках, услуг питания, платного телевидения и

других систем в централизованно обрабатывается в Kei-Hotel. При выписке клиент расплачивается за использованные услуги по одному счету, либо, наоборот, разделить общий счет на несколько счетов, заплатив каждому из них в отдельности, с различными типами оплаты, которая автоматически рассчитывает все налоги в соответствии с законодательством Российской Федерация.

4. Служба безопасности. Использование контроля доступа в помещения, в режиме реального времени Kei-Viser позволяет повысить эффективность работы службы безопасности. Это достигается за счет своевременной информации о состоянии номерного фонда, автоматического слежения и оповещения о чрезвычайных ситуациях, например, попытки несанкционированного проникновения в комнату, открытую дверь, блокирование замка номера и т.д. В частности, сигнал тревоги включается в номере и в службе безопасности и активируется камера видеонаблюдения расположенная в непосредственной близости от охраняемого помещения, в случаях:

При попытке открыть двери с помощью инструмента или другого ключа
Открытие окна или появление в номере людей в отсутствие клиента

Не закрытая или плохо закрытая дверь

Сотрудник службы охраны имеет возможность удаленно открыть любую дверь или группу дверей в аварийной ситуации, например, при пожаре. С применением системы в служебных помещениях снимаются вопросы поиска сотрудника на территории предприятия и учет рабочего времени.

5. Аналитические средства. Аналитические инструменты в Kei-Hotel позволит вам расширить потенциал управления и обслуживания менеджеров в соответствии с руководством гостиницы. В то время как есть возможность получить аналитические данные и информацию о состоянии номерного фонда, в том числе удаленно, через Интернет или непосредственно на свой мобильный телефон.

Раздел «Бухгалтерия» позволяет руководству гостиницы и бухгалтерии получать финансовый результат и аналитические отчеты по результатам финансовой деятельности. Отчет денежных средств, анализ типа доходов от заработной платы для выбранной услуги, анализ доходов за услуги «Проживание», анализ доходов от услуг, с возможностью анализировать счета на оплату и прогнозируемые доходы, получение информации о гостях, которые не заплатили за дополнительные услуги на лицевой счет, экспорт данных в систему учета 1С, Парус, БЭСТ.

Раздел «Клиенты» позволяет руководству гостиницы и маркетинговой службе, получать следующие данные:

- помощь для клиентов отеля, который осуществляет анализ клиентов и группировкой по количеству посещений и продолжительности пребывания;
- обширную информацию о жилых помещениях, и они получили постоянный клиент в отчете о прибылях и убытках, полученных от клиентов отеля.

Статистические бухгалтерские организации, в которых подсчитывают количество гостей, число посещений, продолжительность пребывания и суммы полученного дохода.

Все данные, предназначенные для анализа информации о постоянных клиентах и устанавливая с ними индивидуальные ценовые отношения.

Раздел «Плановый Отдел» позволяет управлять гостиницей и экономистам получать следующие данные:

Аналитические данные по размещению по статистике стран об организациях, в которых выполняется расчет количества гостей, число посещений, продолжительность пребывания и суммы дохода, полученного

Окончательные отчеты о результатах работы гостиницы, по результатам работы гостиницы, для передачи в Федеральное Государственное Статистическое Наблюдение.

Раздел «Аналитическая Отчетность» - администрация отеля получает:

Сокращение бумажной работы

Все записи системы Kei-Hotel может быть сформирована за любой период, а по дате и времени.

3.2 Расчет экономического эффекта от внедрения проектных мероприятий

В качестве общего критерия эффективности всех видов технологий можно использовать экономию социального времени, которая достигается в результате их практического использования. Эффективность данного критерия особенно хорошо видно на примере информационных технологий. Какие типы информационных технологий представлены с точки зрения этого критерия наиболее перспективными сегодня и в ближайшем будущем? Необходимость экономии социального времени акцентирует наше внимание в первую очередь на технологии, связанные с наиболее распространенными информационными процессами, оптимизация которых, как представляется, быть, и должна дать наибольшую экономию времени благодаря социальной их широкого и многократного использования.

Анализируя роль и значение информационных технологий для современного этапа развития общества, можно сделать вполне обоснованные выводы о том, что эта роль является стратегически важной, а значение этих технологий в ближайшем будущем будет быстро расти. Эта технология играет сегодня определяющую роль в области технологического развития государства. Аргументы в пользу этих выводов является ряд уникальных свойств информационных технологий, которые их выдвинули на приоритет по отношению к производственным и социальным технологиям. Наиболее важными из этих свойств перечислены ниже.

Среди отличительных свойств информационных технологий, имеющих стратегическое значение для развития общества, представляется целесообразным выделить следующие наиболее важные:

1. Информационные технологии позволяют оптимизировать и во многих

случаях, автоматизирующих информационные процессы, которые в последние годы занимали все более видное место в жизни человеческого общества.

Хорошо известно, что развитие цивилизации протекает в направлении становления информационного общества, в котором объекты и результаты работы большинства занятого населения уже не материальные активы, но главным образом информация и научные знания. В настоящее время в большинстве развитых стран большая часть занятого населения в своей деятельности в той или иной мере связана с процессами подготовки, хранения, обработки и передачи информации и, следовательно, должны были разработать и практически использовать соответствующие этим процессам информационных технологий.

2. Информационные процессы являются важным элементом других более сложных производственных или социальных процессов. Поэтому часто информация и технологии выступают в качестве компонентов соответствующей продукции или социальных технологий.

Кроме того, традиционные средства связи (телефон, телеграф, радио и телевидение) в социальной сфере все чаще используют электронные телекоммуникации, электронная почта, факсимильная передача информации и другие формы общения.

Сетевые информационные технологии являются важным и перспективным направлением развития информационных технологий. Их целью является не только обеспечение обмена информацией между отдельными пользователями вычислительной системы, но и создавать возможности для совместного использования распределенных информационных ресурсов общества, получить помощь, документальные и другую информацию из различных видов специализированных баз данных.

В последнее время центральной темой публикаций не только компьютерные процессы, но и массовой стала сеть Интернет, привлекая к себе внимание специалистов по информационным технологиям, бизнесменов, рядовых пользователей и всего цивилизованного мира.

Кроме того Интернет позволяет проведение бизнес – конференций, это упрощает взаимодействие между партнерами (или потенциальными партнерами), и эта связь будет значительно дешевле, чем другие варианты, а скорость доставки сообщений соответствует скорости, например, мобильной связи. Понятие экономической эффективности предполагает оценку влияния какой либо системы или процесса, и характеризуют общественные выгоды от конкретного случая. Экономическая эффективность проекта может быть определена как совокупность доходов за вычетом расходов от реализации определяющий целесообразность его введения. Эффективность проекта находится в прямой зависимости от разницы между доходами от проекта и расходами на его внедрение, продвижение и обслуживание.

В ниже приведенной табл. 8 рассчитаны основные затраты на внедрение компьютерной системы нового поколения Kei-Hotel.

Таблица 8

Потребность в ресурсах¹²

№	Наименование	Цена, руб.
1	Расходы на обслуживание счетов	10000
2	Вспомогательные компоненты и упаковочный материал	1000

Произведем расчет примерной себестоимости услуги по данному проекту (табл.9).

Таблица 9

Полная себестоимость продукции¹³

№	Наименование элементов затрат	Всего, руб.
1	Основные затраты	10000
	Обслуживание счетов	
	Дополнительные затраты	
2	Вспомогательные материалы	1000

¹² Таблица составлена автором

¹³ То же

Продолжение таблицы 9

3	Энергия	44312
4	Всего материальных затрат	65108,61
5	Заработная плата персонала	96000
6	Заработная плата управленческого персонала	120000
7	Всего затрат на оплату труда	216000
8	Всего затрат на отчисления на соц. нужды	76896
9	Затраты на амортизацию основных средств	120
10	Прочие затраты	4000
11	Итого полная себестоимость АСУ	353124,61

Теперь можно определить валовую прибыль, годовой возврат капитала и срок окупаемости проекта.

Результативное внедрение проекта ожидается на 10ти % увеличение прибыли, согласно мнению экспертов в гостиничной отрасли.

Тогда прирост прибыли составит: $6374 * 10\% = 637,4$ тыс.руб.

Прирост прибыли с учетом себестоимости проекта:

$637,4 - 353,2 = 284,2$ тыс.руб.

Срок окупаемости вложенных средств: $353,2 / 284,2 = 1,25$ года

В результате произведенных расчетов делаем вывод об эффективности выбранного проекта (табл. 10).

Таблица 10

Показатель	Расчеты	Значение
Прирост прибыли	$6374 * 10\%$	637,4 тыс.руб.
Прирост прибыли с учетом себестоимости проекта	$637,4 - 353,2$	284,2 тыс.руб.
Срок окупаемости вложенных средств	$353,2 / 284,2$	1,25 года

Заключение

Целью данной работы являлось нахождение наиболее альтернативных методов внедрения компьютерной системы управления гостиничным предприятием с учетом новых компьютерных систем. В ходе изучения формирования информационного наполнения было установлено:

Во-первых, туристская деятельность стимулирует развитие других отраслей хозяйства: строительства, торговли, сельского хозяйства, производства товаров народного потребления, связи и т.д. Поэтому государство должно уделить больше внимания на разработку целенаправленной программы по поддержке развития туристской деятельности в Российской Федерации.

Во-вторых, в настоящее время на предприятиях гостеприимства сложилась такая ситуация, что возможности дополнительного привлечения клиентов и повышения эффективности деятельности предприятия находятся только в сфере использования современных информационных технологий, которые как повышают степень общения с клиентами, так и позволяют облегчать и совершенствовать процессы управления фирмой.

Информатизация - одна из наиболее ярких черт системы общественных отношений развитых стран. Человечество вступило в такой этап развития цивилизации, в котором информационные знания играют определяющую роль во всех сферах деятельности людей.

При этом информация становится в современном обществе важнейшим фактором экономического роста. Необходимо понимать, что технологический прогресс является сегодня не только главным фактором обеспечения благосостояния нации, но и важнейшим условием процесса ее устойчивого развития.

В современном информационном обществе повышается значение информации как товара. Это является следствием общего роста информационных потребностей и выражением развития отрасли

информационных услуг. Свидетельство тому — увеличение вклада информационного сектора в создание национального богатства.

Информатизация экономики — это превращение информации в экономический ресурс первостепенного значения. Происходит это на базе компьютеризации и телекоммуникаций, обеспечивающих принципиально новые возможности экономического развития, многократного роста производительности труда, решения социальных и экономических проблем, становления нового типа экономических отношений.

Наиболее динамично развивается информатизация в сфере рыночной инфраструктуры: предприятия, осуществляющие посреднические услуги при купле – продаже товаров, ценных бумаг и валюты, равно как и рекламно - представительские услуги и аудиторскую деятельность, оснащены в основном новой современной информационной техникой. Очередной революционный этап информатизации общества связан с необыкновенным ростом использования глобальных компьютерных сетей. Всемирная компьютерная сеть Интернет развивается столь стремительно, что ежегодно число ее подписчиков и объем информационных ресурсов практически удваиваются. Не остается в стороне от этого бума и туристический бизнес. С каждым годом российская туристическая индустрия все более активно включается в мировой рынок.

Развитие туризма как никакая другая отрасль экономики стимулирует создание рабочих мест и развитие малого бизнеса, перераспределяет ресурсы между странами, оказывает стимулирующее воздействие на такие сектора экономики, как транспорт, связь, сфера услуг, торговля, строительство, производство товаров народного потребления и составляет одно из наиболее перспективных направлений структурной перестройки экономики РФ. Важнейшим направлением деятельности фирм, работающих в туристической сфере, являются продвижение турпродукта на рынок, реклама и реализация подготовленного турпакета.

В настоящее время средства массовой информации, специальные издания, рекламные проспекты буквально переполнены разнообразными туристскими предложениями, и путь турфирмы к успеху заключается в том, чтобы довести до потенциального клиента соответствующую информацию и вызвать его ответные действия. Эта задача выполнима, если руководство фирмы обладает знаниями в области маркетинга или в фирме существует отдел маркетинга и рекламы. Использование маркетинговых технологий позволит рационально использовать ресурсы турпредприятия, в том числе и денежные, для продвижения и реализации туров и поможет в выборе наиболее эффективных методов продвижения для каждого турпродукта. Российские туристические предприятия уже сейчас используют различные способы информационных технологий для привлечения потребителей, и задача данного диплома – показать, как правильно это делать с помощью маркетинга и глобальной сети Интернет. Автоматизация и широкое применение электронной техники становятся одной из актуальнейших задач в отрасли туризма.

Создание мощных компьютерных систем бронирования средств размещения и транспорта, экскурсионного и культурно-оздоровительного обслуживания, внедрение новейшей технологии в сферу туризма, информация о наличии и доступности тех или иных видов поездок, маршрутов, туристского потенциала стран и регионов – весь комплекс этих вопросов с учетом развития интеграционных процессов ставится в повестку дня текущей и будущей деятельности Всемирной туристской организации.

Анализ данных по предприятию позволил сделать следующие **выводы**:

1. Объемы реализации увеличились на 1356,8 тыс. руб. по сравнению с прошлым 2014 годом. Что касается себестоимости услуг, то значительный подъем в ценовой политике по причине роста цен на энергоносители и другие коммунальные платежи составил по сравнению с 2014 годом более 3 млн. руб.
2. Обзор баланса за три года показывает, что общая стоимость имущества имеет положительную тенденцию к увеличению, сократившись к началу 2015

года до 6855 тыс. руб., в конце 2015 года имущество отеля значительно увеличилось до 7143 тыс. руб.

3. Оценка используемых в гостинице «Босфор» информационных технологий показала, что применяемые программные продукты носят сугубо «отраслевой» характер: для ведения бухгалтерского учета применяется комплекс 1С-Бухгалтерия, для подготовки и сдачи налоговой отчетности – система «Налогоплательщик-ЮЛ» и т.д. Следовательно, для управления информационными потоками в гостинице необходима комплексная АСУ.

В качестве **рекомендаций** в работе предложено внедрение автоматизированной системы управления гостиничным комплексом - Kei-Hotel. Система автоматизации гостиницы Kei-Hotel - представляет собой аппаратно-программный комплекс нового поколения, сочетание самых современных технологий в области микропроцессорного управления на местах и прикладного программного обеспечения. Стоимость внедрения АСУ составляет 353,2 тыс. руб. Как показали расчеты, прирост прибыли с учетом себестоимости АСУ составит 284,2 тыс.руб. При этом, срок окупаемости вложенных средств составит 1,25 года.

Список использованной литературы

1. Акифьева Л.Д. Автоматизация управления турфирмами. – М.: Турбизнес, 2012. - 627 с.
2. Автоматизированные информационные технологии в экономике: учеб. / М.И.Семенов и др. – М.: Финансы и статистика, 2011. – 917 с.
3. Берсуцкий Я.Г. Информационная система управления предприятием. – Киев: Наукова думка, 2012. – 346 с.
4. Божко В.П. Информационные технологии в статистике: учеб. – М.: Финстатинформ, 2013. – 803 с.
5. Вендров А.М., Жораль Н.Г. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем. – М.: Финансы и статистика, 2011. – 733 с.
6. Волошин Н.И. Информационное наполнение гостиничного комплекса. Справочное пособие. - М.: Наука, 2012. - 288 с.
7. Волошин Н.И. Правовое регулирование в туризме: учеб. - М.: ИНФРА-М, 2013. -1097 с.
8. Вычислительные центры коллективного пользования / Под ред. В.А. Мясникова и Ф.И. Перегудова. - М.: Финансы и статистика, 2014. - 264 с.
9. Глушков В.М. Основы безбумажной информатики. 2-е изд. - М.: Наука, 2012. - 552 с.
- 10.Елеева З.И. Тенденции развития международного туризма. - М: Туризм, 2012. – 197 с.
- 11.Зайцева Н.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. - М.: Спектр, 2012. – 240 с.
- 12.Информационные технологии управления: учеб. пособие для вузов / Под ред. проф. Г.А. Титоренко. – 2-е изд., доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 439 с.
- 13.Кирилов А.Т. Реклама в туризме. - СПб.: Лекс Стар, 2013. – 312 с.
- 14.Кондрашов Ю.Н., Дронова Е.И. Организация сетей и сетевых приложений

- в финансово-бюджетных организациях на базе технологий фирмы Microsoft: Препринт. – М.: Академия бюджета и казначейства Минфина России, 2011.- 377 с.
- 15.Коротков Э.М. Исследование систем управления: учеб. для вузов. – М.: ДеКа, 2013. – 400 с.
- 16.Кучеренко Е.П. Перспективы развития делового туризма. - М.: Наука, 2014.- 713 с.
- 17.Лепа Р.Н. Информационные технологии в финансовом менеджменте. Курс лекций. Часть 1. – Донецк: ДИЭХП, 2013. – 266 с.
- 18.Ляпина И.Д. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: Право, 2012. – 186 с.
- 19.Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. - М.: Финансы и статистика, 2012. – 511 с.
- 20.Писаревский Е.Л. Туристская деятельность: Проблемы правового регулирования. - СПб: Питер, 2011. – 201 с.
- 21.Толстов Д.Д. Системы и сети информационных параметров. Справочное пособие. - М: Мирра,2012. - 644 с.
- 22.Устинова Г.М. Информационные системы менеджмента. – Киев: Диасофт, 2012. – 707 с.
- 23.Чесноков М.П. Современные информационные технологии. □- Минск: Изд-во БГЭУ, 2014. – 567 с.
- 24.Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. - М.: Прель – К, 2014. – 466 с.
- 25.Чудновский А.Д. Основы туристической деятельности: учеб.- СПб.: Питер, 2011. – 946 с.