



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 информационного обеспечения системы управления
гостиничным предприятием (на примере мини-отеля «Виктория» г.Туапсе)»

Исполнитель Дюкова В. А.

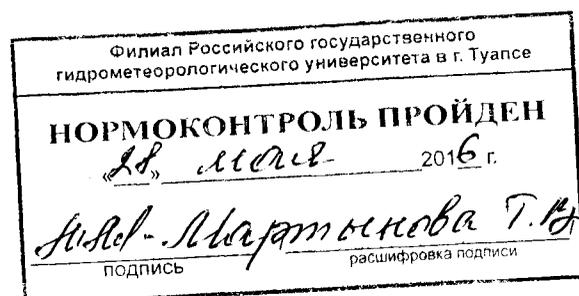
Руководитель кандидат технических наук Магулян Г.Г.

«К защите допускаю»
Заведующий кафедрой _____

доктор экономических наук, профессор

Темиров Д.С.

«17» июля 2016 г.



Туапсе
2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1 Теоретические и организационно-правовые основы информационного обеспечения системы управления гостиничным предприятием.....	6
1.1 Сущность информационного обеспечения и его роль в системе управления гостиничным предприятием.....	6
1.2 Виды автоматизированных систем управления гостиничным предприятием.....	9
1.3 Нормативно-правовое регулирование использования информационных технологий в гостиничном бизнесе.....	15
Глава 2 Анализ и оценка информационного обеспечения системы управления мини-отелем «Виктория» г. Туапсе	20
2.1 Общая организационно-экономическая характеристика исследуемого предприятия.....	20
2.2 Анализ системы управления предприятием и его конкурентной среды.....	24
2.3 Оценка эффективности информационных систем и информационных технологий, применяемых в деятельности мини-отеля.....	27
Глава 3 Разработка основных направлений совершенствования информационного обеспечения системы управления мини-отелем «Виктория» г. Туапсе.....	30
3.1 Предложения по совершенствованию информационного обеспечения системы управления мини-отелем «Виктория» г. Туапсе	30
3.2 Оценка экономического эффекта от предложенных мероприятий	43
Заключение.....	50
Список использованной литературы.....	54

Введение

Актуальность темы. Последнее время методы ведения гостиничного бизнеса существенно изменились. Требования к качеству гостиничных продуктов и уровню обслуживания клиентов стали жестче. Поэтому в современном мире нельзя представить деятельность в сфере гостеприимства без использования различных информационных технологий. Без информационных технологий сейчас не может существовать ни одна гостиница. От их использования зависит существование гостиницы/отеля, принятие верных управленческих решений, доходность.

В работе современных отелей автоматизация приема и размещения гостей, бронирования номеров, осуществления контроля за состоянием номерного фонда и взаиморасчетов с клиентами имеет ключевое значение. Информационные системы вносят в повседневную жизнь гостиниц определенный порядок, регламентируя работу персонала и экономя время клиентов.

В современной экономике корпоративные информационные системы не только играют важную роль в оперативном функционировании производственных и непроизводственных предприятий и организаций, но и приобрели характер стратегической составляющей бизнеса. Формирование глобальной информационной инфраструктуры и развитие информационно-коммуникационных технологий оказывает существенное влияние на экономическую деятельность предприятий.

Поэтому анализ информационного обеспечения системы управления гостиничным предприятием представляет особую актуальность для изучения.

Объектом исследования данной работы является мини-отель «Виктория».

Предметом исследования являются информационные системы управления гостиницей.

Целью данной работы является совершенствование информационного

обеспечения системы управления мини-отеля «Виктория» г. Туапсе.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- раскрыть сущность информационного обеспечения и его роль в системе управления гостиничным предприятием;
- рассмотреть основные виды автоматизированных систем управления гостиничным предприятием;
- изучить нормативно-правовое регулирование использования информационных технологий в гостиничном бизнесе;
- провести анализ и оценку информационного обеспечения системы управления мини-отелем «Виктория»;
- предложить направления совершенствования информационного обеспечения системы управления мини-отелем «Виктория» и рассчитать экономический эффект от предложенных мероприятий.

Структура работы состоит из введения, трех глав, заключения и списка литературы.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы исследования, раскрываются цель и задачи, определяется объект и предмет исследования.

В первой главе рассматриваются теоретические и организационно-правовые основы информационного обеспечения системы управления гостиничным предприятием.

Во второй главе проведен анализ информационного обеспечения системы управления мини-отелем «Виктория» и дана оценка эффективности информационных систем и информационных технологий, применяемых в деятельности мини-отеля.

Третья глава посвящена разработке мероприятий по совершенствованию информационного обеспечения системы управления мини-отелем «Виктория» и оценке экономического эффекта от предложенных мероприятий.

В заключении помещены выводы и предложения по работе.

Практическая значимость работы заключается в том, что материалы данной работы можно использовать в качестве основы для совершенствования информационного обеспечения системы управления мини-отелем «Виктория».

Теоретической и методической основой исследования послужили труды зарубежных и отечественных ученых, таких как Елканова Д.И., Кизим А.В., Лойко О.Т. и др.

Информационной базой исследования послужили внутренние материалы мини-отеля «Виктория».

Объем работы составляет 56 печатных листов и включает 5 рисунков и 8 таблиц.

Глава 1 Теоретические и организационно-правовые основы информационного обеспечения системы управления гостиничным предприятием

1.1 Сущность информационного обеспечения и его роль в системе управления гостиничным предприятием

Сейчас гостиничная индустрия – это одна из крупнейших и быстро растущих систем сектора экономики. В любом гостиничном предприятии важное место отводится гостеприимству [10, с. 6].

Гостиница представляет собой здание для временного проживания клиентов с одноместными или многоместными номерами и обслуживанием. Определяемая как коллективное средство размещения, гостиница объединяет в себе некоторое количество номеров (гостевых комнат), начиная от необходимого установленного законодательством количества до числа, которое зависит от задач, стоящих перед предприятием, и его типа. Все гостевые комнаты управляются единым руководством и группируются в классы и категории в зависимости от предоставляемых услуг и имеющегося оборудования [20, с. 87].

Основные типовые службы: служба управления фондом номеров; административная служба; коммерческая служба; служба питания; инженерно-технические службы; вспомогательные службы [7, с. 43].

Информационные системы (ИС), существующие в гостинице, позволяют объединять самые различные ее службы [16, с. 96]. Функционирование современного отеля невозможно без информационной системы, которая даёт возможность ведения оперативного финансового и управленческого учета, планирования и получения вовремя аналитики о состоянии каждого из его подразделений [30, с. 1]. Поэтому организовать функционирование гостиничного комплекса с максимально эффективно и в соответствии с современными международными требованиями невозможно без использования современных средств вычислительной техники.

К информационным технологиям гостиницы относятся:

- структурированная кабельная система;
- телевизионные системы гостиницы(в т.ч. интерактивные и платные);
- телефонные линии гостиницы, отеля;
- система управления электронными замками гостиницы, отеля;
- доступ к сети интернет в гостинице, отеле (включая Wi-Fi);
- ERP системы: системы калькуляции и управления складами, финансовые системы и системы бухгалтерии эквайринг в гостинице, отеле;
- учетные программы гостиницы, отеля: системы управления гостиницы (PMS), систему управления ресторанами и spa (POS);
- средства вычислительной техники: сервера, компьютеры, ресторанные терминалы;
- сайт и системы бронирования номеров онлайн гостиницы, отеля;
- системы видеонаблюдения гостиницы, отеля;
- системы контроля и учета доступа (СКУД) гостиницы, отеля[23, с. 9].

Наиболее важной информационной системой является автоматизированная система управления (АСУ).

Автоматизированная система управления (АСУ) гостиницы- это специальный программный пакет, регулирующий работу штаба гостиницы на своих рабочих местах отвечающий за своевременное принятие решений во время всего технологического цикла, начиная с резервирования мест и заканчивая получением отчета по гостиничной деятельности[17, с. 89]. Вне России первые АСУ гостиниц стали применяться во второй половине двадцатого века. Благодаря долговременному опыту развития и эксплуатации они стали довольно совершенными программными продуктами[11, с. 7].

АСУ гостиницы включает программы, которые автоматизируют смежные департаменты, или со смежными программами - программой для бухгалтерии, АСУ ресторана, тарификатором телефонной связи, системой контроля доступа, системой удаленного бронирования. Эти системы, или подразделения, существуют не обособленно друг от друга, а осуществляя обмен данными

между собой[15, с. 153].

Как правило, автоматизированные системы управления гостиничными комплексами строятся по модульному принципу. Система модулей, охватывающая все функциональные задачи конкретного рабочего места, представляет собой автоматизированное рабочее место (АРМ). Как правило, в систему включаются следующие АРМ:

- служба приема и размещения;
- служба резервирования/бронирования;
- служба администратора номерного фонда;
- служба горничных;
- дежурных по этажу;
- информационно-справочная и другие службы.

Системы управления гостиничными комплексами совмещаются с разными смежными программно-аппаратными комплексами:

- система бухгалтерии;
- система управления рестораном;
- система складского хозяйства;
- система бронирования на расстоянии;
- тарификатор телефонной связи;
- система контроля доступа и другими [24, с. 23-24].

Таким образом, автоматизированная система управления гостиницы – это:

- способ получить и накопить необходимую временную информацию о клиенте и состоянии гостиницы на данный момент. Эта информация поступает из смежных систем (подразделений) в удобной форме, и, как следствие, АСУ - основная часть информационной системы отеля;

- инструмент и средство управления и оперативного реагирования на постоянные изменения ситуаций внутри гостиницы рынка;

- возможность повысить уровень сервиса для гостей и качество работы

персонала;

- система автоматизации каждого этапа работы с гостем - начиная с приема заявки и заканчивая окончательным расчетом;

- возможность рационально использовать номерной фонд и другие элементов гостиницы, и, как следствие, увеличить ее доходы;

- инструмент кадровой политики, позволяющий четко разграничивать права персонала в системе и контролировать действия конкретных работников;

- инновационные функции в области управления и сервиса, так как собранная информация становится бесценным капиталом для гостиницы. Базы данных «истории гостя» позволяют осуществлять поощрение постоянных клиентов, эффективно узнавать целевой рынок гостиницы, предугадывать спрос на услуги, проводить действенную маркетинговую и кредитную политику[22, с. 236].

Автоматизация процессов функционирования гостиницы - необходимое условие эффективной работы гостиницы, а рациональное использование полученной информации - ключевой фактор конкурентоспособности гостиницы[6, с. 16].

1.2 Виды автоматизированных систем управления гостиничным предприятием

Среди систем управления гостиничным комплексом наиболее известны Fidelio, LodgingTouchLIBICA- epitomePMS, Эдельвейс, OPERAEnterpriseSolution, «IntellectStyle»-«РусскийОТЕЛЬ», ORAKHotel, Senium, Kei-Hotel, ДИП-Пансион и др.[5, с. 23].

Ниже будут рассмотрены несколько систем управления гостиницей подробнее.

Компьютерная система Fidelio (HRS) - одна наиболее известных систем, применяемых в гостиничном хозяйстве. Число использующих в мире выше 7,5 тыс.[9, с. 162].

Fidelio позволяет решать такие задачи, как продажи, бронирование, прием и размещение гостей, организация конференций и банкетов, управление контактами с клиентами, предоставление точной информации для контроля финансов и управленческого учета функционирования предприятия.

Основные возможности системы Fidelio:

- управление контактами с клиентами;
- ведение отчетности для управления и контроля деятельности гостиницы;
- бронирование (взаимодействие с ведущими GDS -Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre);
- управление номерным фондом;
- ночной аудит;
- заселение и выселение гостей;
- кассовые операции;
- управление валютами, платежами и счетами;
- электронная коммерция (MyFidelio.net).

OPERAEnterpriseSolution(корпорация Micros-Fidelio, FIRS) представляет собой полноценное решение управления, подходящее как для отдельных отелей, так и для сетей; как для гостиниц с небольшим спектром предоставляемых услуг, так и для 5-звездочных отелей.

Систему составляют модули, которые можно настраивать и добавлять независимо от целей конкретной гостиницы (рис. 1.1).

Основные системы программного комплекса OPERAEnterpriseSolution:

- система автоматизации службы приема и заселения гостей (PropertyManagementSystem);
- система автоматизации отдела продаж и маркетинга (SalesandCatering);
- система управления качеством обслуживания (QualityManagementSystem);
- система оптимизации прибыли (RevenueManagement);

- система управления мероприятиями (OPERAActivityScheduler);
- система централизованного бронирования (OPERAReservationSystem);
- модуль бронирования через Интернет (Web-SelfService);
- централизованная информационная система по клиентам (CustomerInformationSystem).



Рис. 1.1. Основные компоненты OPERA Enterprise Solution[13, с. 136]

PMS«IntellectStyle» - «Русский Отель» (ИстКонцепт) создана для автоматизации гостиниц, мини-отелей, сетей отелей, санаториев и пансионатов. Гибкие настройки позволяют настроить систему автоматизации гостиницы или отеля в зависимости от нужд конкретного объекта внедрения, его размеров и требований.

Основные функции системы автоматизации гостиницы «IntellectStyle» - «Русский Отель»:

- заключение договоров и оформление заявок;
- работа с группами туристов различных размеров;
- индивидуальное и групповое резервирование и бронирование номеров;

- регистрация, размещение и выписка гостей;
- оперативная работа с гостем: переселение, уменьшение и увеличение сроков проживания и др.;
- хранение имен гостей и наименований организаций-клиентов, использовавших услуги гостиницы;
- работа с тарифами и образованием цен;
- расчет с гостем за проживание и использование всего списка оказанных услуг на основе единого счета;
- осуществление контроля по паспорту;
- работа с номерным фондом, показом текущей и перспективной загрузки гостиницы в выбранный момент времени;
- получение данных о комнатах в наличии, времени и количестве планируемых приездов и отъездов;
- контроль и распределение номеров гостиницы;
- управление работой горничных.

В систему автоматизации гостиниц «IntellectStyle» - «Русский Отель» включен мощный аналитический блок. Он позволяет получать различные отчеты и статистику за выбранный отрезок времени.

Эдельвейс/Medallion(компания «Рексофт») - система управления гостиницей(PropertyManagementSystem, или PMS).Она позволяет не только проводить бронирование номера вовремя, максимально упрощать процедуру оформления клиента, учитывая его предпочтения, но и планировать нагрузку на гостиницу, сохранять статистику, давать доступ к данным для составления бухгалтерской и управленческой отчетности и т.д.

Эдельвейс отлично подходит для всех организаций в сфере гостеприимства, таким как отели, гостиницы, дома отдыха, пансионаты и санатории.

АСУ Эдельвейс строится по модульному принципу. Программные модули её базовой конфигурации приведены ниже:

1. План (отображение состояния, бронирование и работа с номерным

фондом).

2. Счета (работа со счетами гостей - автоматизация процессов выписки, управления и хранения счетов за оказанные отелем услуги).

3. Бухгалтерия (работа со счетами организаций-дебиторов).

4. Отчеты (аналитическая отчетность по различным признакам).

5. Журнал (учет всех проведенных в системе персоналом операций).

6. Конфигуратор (корректировка параметров системы). Есть также дополнительные модули.

7. Группы (бронирование и управление для групп).

8. Архив (в архиве хранится информация о клиентах, компаниях и туристических агентствах, с которыми работает отель).

9. Горничные (контроль и изменение статуса номеров).

10. Статистика (возможность просмотреть статистику загрузки гостиницы в форме графика или таблицы).

11. Интеллектуальное управление ценами и др.

Система управления гостиницей *epitomePMS* (компания «LibraHospitality») представляет собой 3 версию системы *LodgingTouchLIBICA* и является составной частью комплекса программных продуктов *epitomeSolutions*, который включает ещё инструменты интернет-бронирования и бизнес-аналитики, систему корпоративного управления цепочками.

EpitomePMS - система международного класса, соответствующая мировым требованиям функциональности и принципам работы систем этого класса. Компании, использующие это ПО: российские и иностранные сети отелей, индивидуальные отели различного класса, мини-отели и гостиницы с большим количеством номеров.

Система способна организовать процесс управления отелем полностью. Она проста для использования, благодаря *Windows* подобному пользовательскому интерфейсу.

EpitomePMS построена по модульному принципу, благодаря чему может быть приобретена и настроена в зависимости от целей гостиницы. В

зависимости от комплектации система успешно применяется как в небольших гостиницах, так и в больших гостиничных комплексах и цепочках.

Система ORAKHotel(компания ORAKEngineering) - программный продукт, созданный для автоматизации всех основных бизнес процессов в гостинице и управления собственностью. Программные модули ОРАК Отель R5: бронирование, договоры, портье-администратор, экспорт данных, турагентства.

ОРАКОТЕЛЬR5 имеет удобный пользовательский интерфейс и может гибко настраиваться под выбранные пользователем способы работы.

PMSCenium (компания CeniumLtd) является единой системой со своей БД и стандартизированным пользовательским интерфейсом.

Cenium - многомодульная система: для рационального управления гостиницей модули могут использоваться вместе или по отдельности. Система создана, чтобы сделать управление комплексом гостиниц проще.

Комплекс программ KEI- HOTEL (KEICompany) - один из ранних методов автоматизации гостиничного хозяйства, построенный на интернет-технологиях. Впервые он был использован в 1997 г. в гостинице «Белград» в Москве. Была доказана его высокая эффективность, безопасность и удобство в эксплуатации.

Как дополнительные к системе способны подключаться подсистемы биллинга, ресторана, учета рабочего времени, платного телевидения. Обеспечена интеграция с уже установленными системами. Система KEI-Hotel построена на основе Internet/Intranet технологий и позволяет совмещать конфиденциальность данных и возможность управлять отелем из любого места в мире. Данные технологии позволяют использовать стандартные программы на рабочих местах, что значительно снижает стоимость эксплуатации системы в целом[8, с. 48-52].

Комплекс KEI-Hotelпозволяет легко подключить систему учета телефонных переговоров KEI-Billing или учета рабочего времени KEI-WorkTime [13, с. 135-142]. Таким образом, применение современных

информационных технологий в гостиничном бизнесе даёт возможность с помощью автоматизации основных задач сделать бизнес-процессы более эффективными, улучшить финансовые показатели и показатели качества обслуживания, и добиться высокого уровня сервиса для клиентов в гостинице.

1.3 Нормативно-правовое регулирование использования информационных технологий в гостиничном бизнесе

Основной законодательный источник регулирования отношений в сфере создания и применения автоматизированных информационных систем, информационных технологий, средств связи и телекоммуникаций в гостиничном бизнесе является Конституция РФ, Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» (гл. 4 «Информатизация. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения»), Гражданский кодекс РФ, а также федеральные законы «О лицензировании отдельных видов деятельности», «О связи».

Согласно ст. 29 Конституции РФ, каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом.

Основной законодательный акт, созданный для регулирования отношений в области информационных систем и технологий, является Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Сфера действия этого Федерального закона направлена на:

- реализации прав на поиск, получение, передачу, производство и распространение информации;
- использование информационных технологий;
- обеспечение защиты информации.

Отношения, которые возникают в сфере информации, информационных технологий и защиты информации, регулируются на основе таких принципов,

таких как:

- свобода поиска, получения, передачи, производства и распространения информации любым путем, не нарушающим законов;

- доступ к информации может ограничиваться только федеральными законами;

- открытость данных о функционировании государственных органов и органов местного самоуправления и свободный доступ к таким данным, за исключением случаев, оговоренных федеральными законами;

- равные права языков народов РФ при создании информационных систем и их эксплуатации;

- обеспечение безопасности РФ при проектировании и эксплуатации информационных систем, защите содержащихся в них данных;

- достоверность и своевременность предоставления информации;

- неприкосновенность личной жизни, недопустимость получения, сохранения, использования и распространения информации о частной жизни лица, не давшего согласия на это;

- невозможность установления нормативными правовыми актами каких-либо преимуществ использования определённых информационных технологий перед другими, кроме случаев, когда необходимость использования конкретных информационных технологий для создания и эксплуатации государственных информационных систем не указана в федеральных законах [2, с. 3].

Информационная система - система содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств.

Средства обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий – программные, технические, лингвистические, правовые, организационные средства (программное обеспечение электронных вычислительных машин; средства вычислительной техники и связи; словари, тезаурусы и классификаторы; инструкции и методики; положения, уставы,

должностные инструкции; схемы и их описания, другие эксплуатационные и сопроводительные документы), применяемые или создаваемые в процессе создания информационных систем и обеспечивающие их эксплуатацию.

К информационным системам относят автоматизированные информационные системы различного вида. Первая из них - Интернет и автоматизированные системы управления (АСУ), автоматизированные системы обработки данных (АСОД), автоматизированные системы научно-технической информации (АСНТИ) и др., банки данных, базы знаний, экспертные системы, информационно-вычислительные системы, информационно-телекоммуникационные системы и сети, системы связи и телекоммуникации, а также средства обеспечения этих систем и технологий.

Информационные системы, технологии и средства их обеспечения могут принадлежать физическим и юридическим лицам, государству. Собственником информационной системы, технологии и средств их обеспечения считается физическое или юридическое лицо, на средства которого эти объекты произведены, приобретены или получены в порядке наследования, дарения или иным законным способом. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения становятся частью имущества субъекта, осуществляющего права собственника или владельца этих объектов. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения являются товаром при соблюдении всех прав их разработчиков.

Федеральным законом от 04.05.2011 № 99-ФЗ (ред. от 13.07.2015, с изм. от 30.12.2015) «О лицензировании отдельных видов деятельности» установлен список видов деятельности, для осуществления которых требуется лицензия, а именно: деятельность по распространению шифровальных средств; техническому обслуживанию шифровальных средств; предоставление услуг в области шифрования информации [3, с. 2].

В соответствие с Гражданским кодексом РФ, информация может являться объектом публичных, гражданских и иных правовых отношений [1, с. 218].

Информационные правоотношения в области связи регулируются

Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «О связи».

Связь - неотъемлемая часть производственной и социальной инфраструктуры РФ. Она работает на ее территории как взаимосвязанный производственно-хозяйственный комплекс, который предназначен для удовлетворения потребностей граждан, органов государственной власти (управления), обороны, безопасности, охраны правопорядка в Российской Федерации, физических и юридических лиц в услугах электрической и почтовой связи (услуги связи - продукт деятельности по приему, обработке, передаче и доставке почтовых отправлений или сообщений электросвязи). Средства связи наряду со средствами вычислительной техники являются технической базой процессов получения, анализа, накопления и распространения информации. Развитие и обеспечение устойчивой и качественной работы связи - важнейшие условия развития общества и деятельности государства в сфере информации [4, с. 2].

Общественные отношения, которые складываются вследствие пользования глобальными компьютерными сетями, не выступают видом соответствующих либо схожих с ними по предмету правоотношений, контролируемых стандартно выделяемыми отраслями права, а являются самостоятельными (новыми) общественными отношениями, не такими как традиционные (по субъектному составу и юридическому содержанию).

Выводы. Индустрия гостеприимства – это одна из крупных и быстро развивающихся систем в экономике. Информационные системы, существующие в гостинице, позволяют облегчить и объединять самые различные ее службы. Сегодня работа современного отеля невозможна без информационной системы, позволяющей вести оперативный финансовый и управленческий учет, планировать и получать своевременную аналитику о состоянии всех его подразделений. Поэтому организовать работу гостиничного комплекса с максимальной эффективностью и в соответствии с современными мировыми требованиями можно только с использованием современных компьютерных технологий.

К информационным технологиям гостиницы относятся: структурированная кабельная система; телефония гостиницы, отеля; системы телевидения (в т.ч. Интерактивного и платного) гостиницы, отеля; система управления электронными замками гостиницы, отеля; доступ к сети интернет в гостинице, отеле (включая Wi-Fi); учетные программы гостиницы, отеля; системы управления гостинице (PMS), систему управления рестораном и Спа (POS); ERP системы: калькуляционные и складские системы, бухгалтерские и финансовые системы эквайринг в гостинице, отеле; сайт гостиницы, отеля; системы онлайн бронирований гостиницы, отеля; вычислительные средства: сервера, компьютеры, ресторанные терминалы; видеонаблюдение гостиницы, отеля; системы контроля и учета доступа (СКУД) гостиницы, отеля. Среди систем управления гостиничным комплексом наиболее известны Fidelio, LodgingTouchLIBICA - epitomePMS, Эдельвейс, OPERA Enterprise Solution, «IntellectStyle»-«Русский ОТЕЛЬ», ORAKHotel, Cenium, Kei-Hotel, ДИП-Пансион и др. Основными источниками правового регулирования отношений в области создания и применения автоматизированных информационных систем, информационных технологий, средств связи и телекоммуникаций в гостиничном бизнесе являются Конституция РФ, Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» (гл. 4 «Информатизация. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения»), Гражданский кодекс РФ, федеральные законы «О лицензировании отдельных видов деятельности», «О связи».

Глава 2 Анализ и оценка информационного обеспечения системы управления мини-отелем «Виктория» г. Туапсе

2.1 Общая организационно-экономическая характеристика исследуемого предприятия

Мини-отель «Виктория» был открыт в 2009 году.

Расположен по адресу: г. Туапсе, ул. Гагарина 38.

Организационно-правовая форма - индивидуальный предприниматель Хачатурян В.В.

Основным видом деятельности является деятельность ресторанов и кафе, деятельность гостиниц и ресторанов.

К услугам гостей круглосуточная стойка регистрации, номера-студии с кухней, кондиционером, Wi-Fi, балконом или террасой с хорошим видом на горы.

Номера-студии хорошо звукоизолированы, и среди удобств каждого номера – современный телевизор с большой диагональю. В ванной комнате с душем или ванной каждому гостю предоставляются тапочки, а также другие туалетно-косметические принадлежности.

Гости могут сами готовить на мини-кухне, которая оборудована газовой плитой, холодильником, различной кухонной утварью, а также принадлежностями для кофе/чая.

На территории отеля «Виктория» есть бесплатная парковка для автомобилей гостей.

В номерной фонд отеля «Виктория» включены 3 категории номеров:

1. Стандарт. Номер включает в себя две одноместные, одна двухместная или три одноместные кровати, также ванная комната, сплит-система, ЖК телевизор и холодильник

2. Престиж. Номер включает в себя одну двухместную кровать, прикроватные тумбочки, прикроватные коврики, журнальный стол, стул, платяной шкаф, диван, также ванная комната, сплит-система, ЖК телевизор и

холодильник. Дополнительно в данной категории номеров предусмотрено наличие в ванной комнате халатов, тапочек и фена.

3. Люкс. Двухкомнатный номер. Номер включает в себя одну двухместную кровать, прикроватные тумбочки, прикроватные коврики, журнальный стол, стул, платяной шкаф, диван, также ванная комната, сплит-система, ЖК телевизор и холодильник. Дополнительно в данной категории номеров предусмотрено наличие в ванной комнате халатов, тапочек и фена.

Для функционирования данного мини-отеля «Виктория» в распоряжении находится помещение, являющееся собственностью ИП Хачатурян В.В. общей площадью 450 м², из которых:

- ресепшен 40 м²;
- холл 15 м²;
- номера категории стандарт 18 м²;
- номера категории престиж 20 м²;
- номера категории люкс 40 м².

Обслуживание гостей мини-отеля «Виктория» осуществляет высококвалифицированный и приветливый персонал [28, с. 1].

Организационная структура мини-отеля «Виктория» представлена на рис. 2.1.

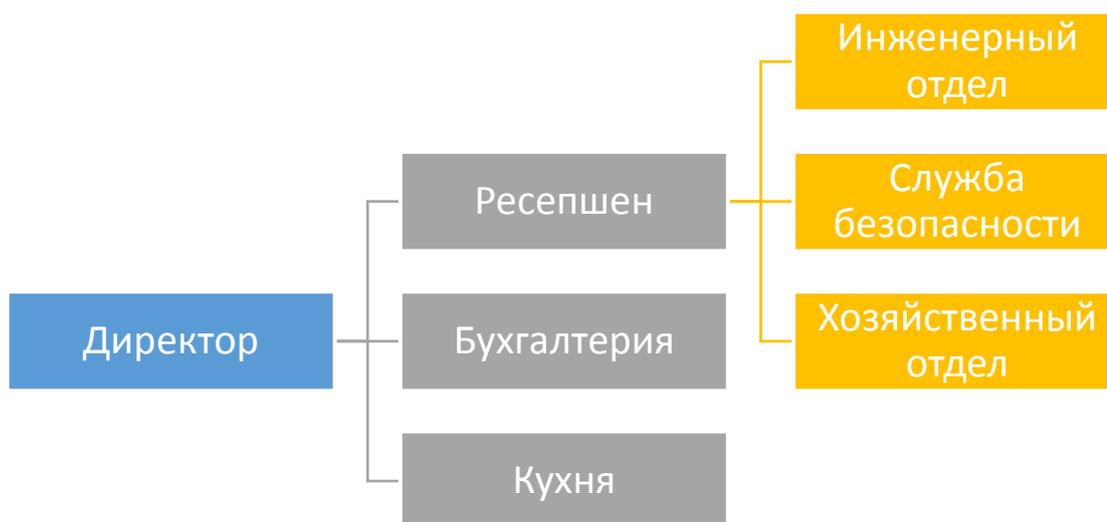


Рис. 2.1. Организационная структура мини-отеля «Виктория»¹

¹ Рисунок построен автором, по данным полученным в процессе исследования

Штатное расписание на 01.01.2015 г. мини-отеля «Виктория» отражено в табл. 2.1.

Таблица 2.1

Штатное расписание мини-отеля «Виктория» на 01.01.2015г.²

Наименование структурных подразделений и должностей	Кол-во штат.ед.	Оклад	Фонд оплаты труда в месяц
Директор	1	40000	40000
Бухгалтерия			
Главный бухгалтер	1	30000	30000
Бухгалтер	1	25000	25000
Ресепшен			
Администратор	1	30000	30000
Секретарь	2	15000	30000
Менеджер по работе с клиентами	1	15000	15000
Инженерныйотдел			
Инженер	1	13000	13000
Хозяйственныйотдел			
Мастер чистоты	2	10000	20000
Службabezопасности			
Охранник	1	20000	20000
Кухня			
Повар	1	20000	20000
Помощник повара	2	18000	36000
Итого	14		279000

Управление мини-отелем «Виктория» осуществляется Директором.

С финансовой стороны деятельность ведет бухгалтерия, координацию данного отдела осуществляет Главный бухгалтер.

Со стороны административного процесса гостиничных услуг деятельность ведет Ресепшен, координацию данного отдела осуществляет Администратор. Также Ресепшену подчинены следующие подразделения: служба безопасности, инженерный отдел, хозяйственный отдел.

Со стороны оказания услуг общественного питания, деятельность ведет

²Таблица составлена автором, по данным полученным в процессе исследования

кухня, координацию данного отдела осуществляет повар.

В мини-отеле «Виктория» работают 14 постоянных сотрудника, с которыми заключены трудовые договора.

В табл. 2.2 показаны основные финансовые результаты деятельности мини-отеля «Виктория» за 2014-2015 гг.

Таблица 2.2

Финансовые результаты деятельности мини-отеля «Виктория», 2014-2015 гг., тыс. руб.³

Наименование показателя	Значение, тыс.руб.		Изменение за анализируемый период	
	2014	2015	тыс. руб	± %
1. Выручка	9078	16258	7180	+79%
2. Расходы по обычной деятельности	9969	13735	3766	+38%
3. Прибыль (убыток) от продаж	-891	2523	3414	+383%
4. Прочие доходы	1277	171	-1106	-87%
5. Прочие расходы	178	229	52	+29%
6. ЕВІТ (прибыль до уплаты процентов и налогов)	208	2465	2257	+1085%
7. Проценты к уплате	1	0	-1	-100%
8. Изменение налоговых активов и обязательств, налог на прибыль и прочее	108	215	107	+100%
9. Чистая прибыль (убыток)	99	2250	2151	+2170%

Из приведенной табл. 2.2 можно видеть, что выручка отеля увеличилась в 2015 году в сравнении с 2014 годом на 7180 тыс. руб., что в процентном соотношении составляет +79%. Также увеличение выручки повлекло за собой увеличение расходов на 3766 тыс. в 2015 году в сравнении с 2014 годом.

Чистая прибыль в 2015 году составила 2250 тыс., что на 2151 тыс. руб. выше, чем годом ранее.

На рис. 2.2 отразим динамику основных показателей мини-отеля

³ Таблица составлена автором, по данным полученным в процессе исследования

«Виктория» за 2014-2015 гг.

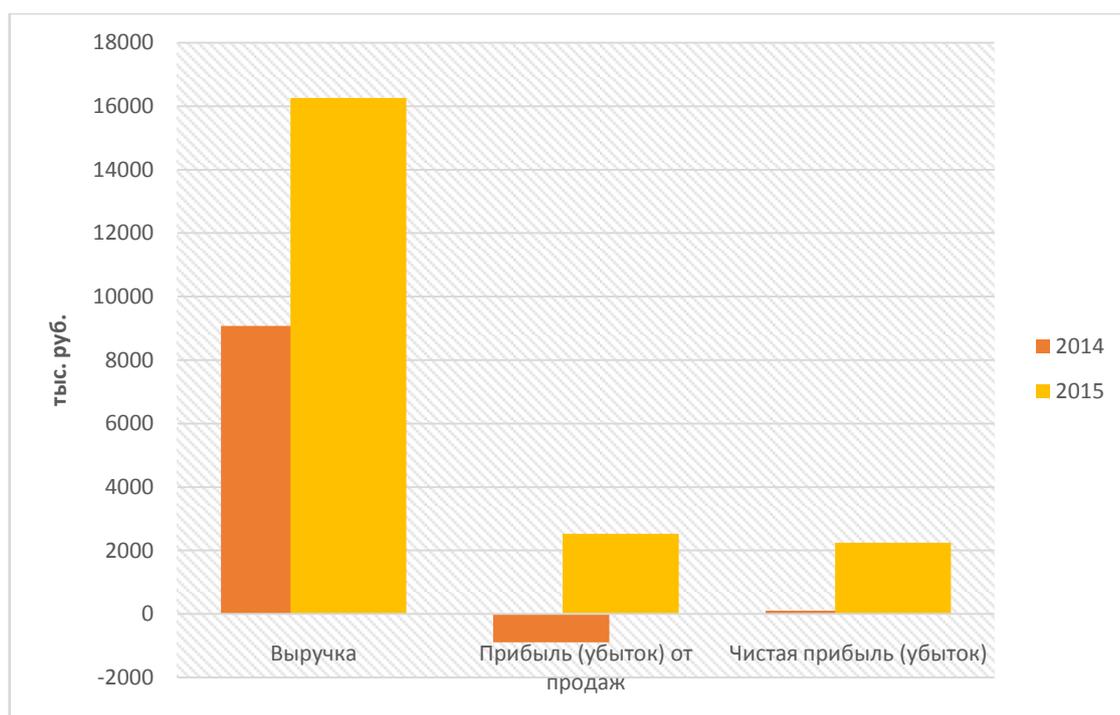


Рис. 2.2. Динамика основных финансовых показателей мини-отеля «Виктория» за 2014-2015 г., тыс. руб.⁴

2.2 Анализ системы управления предприятием и его конкурентной среды

Управление мини-отелем «Виктория» осуществляется Директором.

За финансовым состоянием предприятия следит бухгалтерия совместно с Директором. Бухгалтерия включает в себя Главного бухгалтера и Бухгалтера.

На предприятии ведется бухгалтерский учет. К финансовой отчетности предприятия относится следующая документация: баланс, отчет о прибылях и убытках, отчет о движении денежных средств и примечания к отчетам, подписываемые Директором и Главным бухгалтером.

Ресепшен – служба приема и размещения гостей. Осуществляет регистрацию прибывающих гостей, распределение номерного фонда, выписку и

⁴ Рисунок построен автором по данным, полученным в процессе исследования

расчеты с клиентами, прием телефонных звонков, соединение с номерами гостей, передачу различного рода информации и прочее. В нее входит администратор, секретарь и менеджер по работе с клиентами. Администратор координирует работу службы безопасности, инженерного и хозяйственного отдела. Данный отдел является центром контроля за предоставляемыми услугами и производит решение технических и организационных проблем.

Секретарь проводит регистрацию гостей. Оформляет документацию по аренде номеров, производит регистрационные записи в отчетных журналах. Эти записи содержат информацию о госте: ФИО, адрес регистрации, паспортные данные, контактный телефон, дату въезда, дату выезда, способ оплаты (наличный или безналичный).

Менеджер по работе с клиентами занимается планированием загрузки отеля, заключением договоров с контрагентами. Также в его обязанности входит прием и распределение почтовых, факсимильных и электронных (e-mail) сообщений, а также кассовое обслуживание клиентов.

Служба безопасности создана для защиты гостей, их имущества, а также защиты имущества отеля от гостей, отслеживает нежелательных гостей, занимается патрулированием территории и находящихся на ней помещений мини-отеля «Виктория».

Инженерный отдел несет ответственность за устранение технических неполадок, а также следит за пожарной безопасностью на предприятии.

Хозяйственный отдел следит за укомплектованностью номеров, а также поддерживает чистоту на всей территории мини-отеля «Виктория». Это и уборка, и стирка, и глажение, уборка служебных и общественных помещений, а также уборка прилегающей территории.

Основные конкуренты мини-отеля: гостиницы «Лето», «Белая Русь», комплекс мини-гостиниц «Дженнет».

Для анализа конкурентной среды мини-отеля проведем SWOT – анализ.

SWOT - анализ представляет собой анализ слабых и сильных сторон предприятия, угроз и возможностей, результаты SWOT – анализа могут быть

использованы для оценки конкурентоспособности предприятия, конкурентного потенциала, а также при определении круга стратегических вопросов, которые стоят перед предприятием.

SWOT - анализ отеля «Виктория» представлен в табл. 2.3.

Таблица 2.3

SWOT - анализ⁵

Сильные стороны:	Слабые стороны:
<ul style="list-style-type: none"> - достаточные финансовые ресурсы; - высокая квалификация персонала мини-отеля «Виктория»; - невысокая арендная плата; - хорошая репутация у клиентов; - предоставляемые услуги соответствуют госстандартам. 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствует технологическое оборудование; - отсутствует реклама; - отсутствует электронная система бронирования на Интернет-сайте; - невысокая скорость обслуживания клиентов.
Возможности:	Угрозы:
<ul style="list-style-type: none"> - расширение комплекса услуг; - использование Интернет ресурсов; - внедрение современных информационных технологий в деятельность отеля; - использование рекламной деятельности, PR-кампаний; - развитие инфраструктуры вблизи отеля «Виктория»; - сдача в аренду помещений. 	<ul style="list-style-type: none"> - возможность появления аналогичного предприятия рядом с исследуемым отелем; - возрастающее конкурентное давление; - неблагоприятная политика правительства; - неблагоприятные изменения демографии; - изменение потребностей и вкуса покупателей; - отсутствие финансирования; - ухудшение состояния среды.

Проведенный SWOT – анализ показал, что слабыми сторонами мини-отеля «Виктория» является отсутствие технологического оборудования, отсутствие электронной системы бронирования на сайте, отсутствие рекламы и невысокая скорость обслуживания клиентов, что является отрицательными факторами, которые неблагоприятно воздействуют на конкурентное преимущество мини-отеля.

⁵Таблица составлена автором, по данным полученным в процессе исследования

2.3 Оценка эффективности информационных систем и информационных технологий, применяемых в деятельности мини-отеля

Рассмотрим информационные системы и информационные технологии, которые применяются в деятельности мини-отеля «Виктория».

Ресепшен.

1. Работа с клиентом в отеле начинается с телефонного звонка, а именно с общения администратора с гостем на ресепшене. В мини-отеле «Виктория» есть такое понятие как «шахматка». Это своего рода таблица, в которой отражены все данные по номерному фонду отеля по дням. На основании этой «шахматки» формируют всю сводную информацию: какое количество гостей будет на завтраке, сколько есть свободных номеров в отеле, кто освобождает/въезжает номера и пр. В отеле «Виктория» отсутствует автоматизированная система и вся имеющаяся информация находится на хранении у администратора на ресепшене в «бумажном виде». Из-за этого менеджер каждый раз вынужден проводить согласование своих действий с администратором. Поэтому необходима такая организация работы, которая позволит всю информацию по «шахматке» быть доступной всем сотрудникам отеля, которые работают с номерным фондом. Менеджер - бронирует номер, бухгалтер – указывает оплату, а администратор – осуществляет расселение клиентов. У директора должна быть возможность видеть общую картину о проценте заполненности мини-отеля. А горничные должны знать, в каких номерах необходимо навести порядок и т.п.

Поэтому самый главный критерий – это удобство работы сотрудников отеля по «шахматке» с принятием во внимание специфики отеля (цены в зависимости от сезона, количество клиентов с питанием, предлагаемый уровень комфорта номеров и пр.).

При поселении гостей в отель записываются личные данные, а также проводится заполнение карточки гостя. И потом на основе имеющейся информации формируют отчеты для гос. органов.

В бухгалтерии мини-отеля используется программа 1С:Бухгалтерия.

Конфигурация «Бухгалтерия предприятия» имеет своей целью - автоматизацию бухгалтерского, а также налогового учёта, а именно подготовка обязательной отчётности в отеле. В состав конфигурации 1С:Бухгалтерия включен план счетов бухгалтерского учёта, который соответствует Приказу Минфина РФ «Об утверждении плана счетов бухгалтерского учёта финансово-хозяйственной деятельности организаций и инструкции по его применению» от 31 октября 2000 г. № 94н (в ред. Приказа Минфина РФ от 07.05.2003 № 38н). Состав счетов, организация количественного, аналитического, валютного учётов на счетах имеют соответствие с требованиями законодательства РФ по ведению бухгалтерского учёта. Если есть необходимость, пользователи могут сами создавать дополнительные субсчета, а также разрезы аналитического учёта.

Также в мини-отеле существует собственный сайт в интернете www.victoria-tuapse.ru. Он удобный в использовании, не вызывает затруднений в работе. На существующем сайте можно узнать о номерах отеля, о стоимости проживания, также размещаются новости на сайте. Сайт позволяет просмотреть фотографии номеров отеля, а также есть возможность узнать о доп. Услугах, предоставляемых в отеле.

Однако, сайт носит только информационный характер. Главным его недостатком является отсутствие электронной системы бронирования.

Выводы. Проведенный анализ мини-отеля «Виктория» позволил сделать вывод, что выручка отеля увеличилась в 2015 году в сравнении с 2014 годом на 7180 тыс. руб., что в процентном соотношении составляет +79%. Также увеличение выручки повлекло за собой увеличение расходов на 3766 тыс. в 2015 году в сравнении с 2014 годом. Чистая прибыль в 2015 году составила 2250 тыс., что на 2151 тыс. руб. выше, чем годом ранее.

Для анализа конкурентной среды мини-отеля был проведен SWOT – анализ. Проведенный SWOT – анализ показал, что слабыми сторонами мини-отеля «Виктория» является отсутствие технологического оборудования,

отсутствие электронной системы бронирования на сайте, отсутствие рекламы и низкая скорость обслуживания клиентов, что является отрицательными факторами, которые неблагоприятно воздействуют на конкурентное преимущество мини-отеля. Также анализ показал, что информационные системы и технологии, которые существуют в мини-отеле «Виктория» не сбалансированы и не взаимодействуют в комплексе.

Глава 3 Разработка основных направлений совершенствования информационного обеспечения системы управления мини-отелем «Виктория» г. Туапсе

3.1 Предложения по совершенствованию информационного обеспечения системы управления мини-отелем «Виктория» г. Туапсе

Проведённый анализ показал, что информационные системы и технологии, которые существуют в мини-отеле «Виктория» не сбалансированы и не взаимодействуют в комплексе.

Поэтому предлагается использовать сбалансированную систему, которая будет охватывать практически все аспекты деятельности мини-отеля «Виктория».

В рамках сбалансированной системы показателей рассматриваются такие составляющие деятельности отеля: финансовая, клиентская, внутренние бизнес-процессы, обучение персонала.



Рис. 3.1. Сбалансированная система показателей мини-отеля «Виктория»⁶

⁶Рисунок построен автором по данным, полученным в процессе исследования

Современный отель представляет собой высокотехнологичную организацию, поэтому следует выделить роль информационно-технологического обеспечения, потому что без его использования применение сбалансированной системы показателей в основном теряет смысл.

Предложенная концепция сбалансированной системы показателей имеет своей целью преодоление отмеченного разрыва между стратегическими целями отеля и текущими задачами, которые решаются в ходе операционной деятельности. В соответствии с концепцией сбалансированной системы показателей, обычные финансовые показатели могут дополниться нефинансовыми критериями эффективности других сфер деятельности отеля, а именно, появится возможность взаимодействия с контрагентами и с клиентами, появится взаимосвязь бизнес-процессов, существующих внутри отеля, сотрудники смогут получить развитие карьеры, получить новые знания, которые являются ключевыми факторами в достижении успеха для получения высоких финансовых результатов [12, с. 35]. Рассмотренные нефинансовые критерии непременно важны для организаций в гостиничной сфере, потому что стратегической целью этих организаций в большинстве случаев является обеспечение высокого уровня сервиса и качества предоставляемых услуг, которые оцениваются потребителями.

Применение сбалансированной системы показателей видится как наиболее универсальное средство и методом, благодаря которому можно оценить операционную эффективность существующих корпоративных информационных систем. Важно в формировании системы показателей учесть стратегические цели отеля, также особенности его функционирования [14, с. 151].

Поэтому в качестве главного мероприятия предлагается внедрить в деятельность мини-отеля «Виктория» Автоматизированную систему управления гостиницей «Эдельвейс», которая сможет объединить имеющиеся информационные процессы в единое целое.

Внедрение автоматизированной системы управления в мини-отель

«Виктория» будет способствовать чёткой координации работы предприятия, привлечению новых клиентов, сокращению штата сотрудников, повышению уровня качества обслуживания, а, следовательно, и повышению выручки отеля. Благодаря этому увеличится: доля рынка, число клиентов, рыночная доля. Поэтому внедрение автоматизированной системы управления гостиницей в деятельность мини-отеля «Виктория» является самой первой задачей на пути повышения эффективности деятельности.

АСУ «Эдельвейс» позволит автоматизировать различные функции ресепшена, автоматизируется управленческая и бухгалтерская отчетность, консолидировать информацию и предоставлять данные из смежных систем при комплексной автоматизации.

АСУ «Эдельвейс» выполнена по модульному принципу, поэтому её можно настроить для нужд любого гостиничного предприятия.

В базовую конфигурацию АСУ входят неотключаемые модули: План, Бухгалтерия, Счета, Журнал, Отчеты. Другие модули по выбору заказчика.

Рассмотрим предлагаемые модули и их функциональность (табл. 3.1).

Таблица 3.1

Модули АСУ «Эдельвейс» и их функциональность⁷

План
Отображение состояния номерного фонда. Интерактивный модуль для работы с номерным фондом.
Счета
Учёт, предоставление услуг, проведение различных типов оплат. Печать документов.
Группы
Управление групповыми заявками - размещение и создание, разделение оплат/гостей.
Мероприятия
Учёт и предоставление дополнительных ресурсов и помещений. Полноценное ведение и учёт расчётов.
Бухгалтерия
Контроль безналичных расчётов между предприятиями. Накопление информации о проведенных операциях.

⁷ Официальный сайт системы управления гостиницей «Эдельвейс» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.edelink.ru> (дата обращения 12.04.2016).

Продолжение таблицы 3.1

Отчеты
Статистическая, финансовая, специализированная отчётности по разным критериям работы.
Архив
Хранение накопительной информации о проживавших гостях. Карточки с данными агентства фирм (договоры).
Горничные
Функции службы уборки. Типы и статусы уборки. Выбор смен и контроль за исполнением.
Статистика
Отражениестатистики в графическом виде.
Журнал
Учёт всех операций, проводимых в системе персоналом гостиницы. Фильтр событий по выбранным критериям.
Web-отчеты
Система просмотра отчетов через веб-браузер из любого места, где есть Интернет.
Сообщения
Учёт и обработка сообщений для гостей, между пользователями системы.
Дисконтные карты
Карты гостя, скидочные карты. Работа с виртуальными, магнитными картами.
Бонусные баллы
Накопление баллов. Возможность оплаты баллами.
Клубные счета
Система накопительных счётов гостей, с возможностью расчёта в любой момент.
Интеллектуальные тарифы
Изменение цен на проживание в соответствии с ситуацией по загрузке отеля.

Также важна интеграция с другими смежными системами, потому что важное требование к системе управления мини-отелем «Виктория» - способность взаимодействовать с огромным количеством решений и продуктов разных производителей.

Только в таком случае у мини-отеля есть возможность по созданию комплексной системы, которая будет состоять из наиболее подходящих компонентов для его работы, которые потом можно легко модернизировать.

В табл. 3.2 представим наиболее распространенные существующие интерфейсы, которые можно интегрировать с системой «Эдельвейс».

Возможности интеграции АСУ «Эдельвейс»⁸

АТС
Avaya, Ericsson, Alcatel, Meridian, NEC, Siemens, Coral, 3CX, Panasonic (TDA), Asterisk, LG (iPECS-MG)
Тарификация интернет
Барсум Wi-Fi
Тарификация переговоров
Барсум Pro
АСУ Ресторана
R-Keeper, TillyPad, iiko, Домино, Магия, PCT
Система контроля доступа
Salto, Omnitec, VingCard, Inhova, Hafele Dialock, Cisa, Tesa, Onity, КАВА, Орбита, Timelox, Ве-Tech, HUNE, Adel, iLocks, Ико
Бухгалтерия
1С:Бухгалтерия
Фискальные регистраторы
ШТРИХ (КОМБО, ФР-К / ФР-Ф), FPrint-5200K, СПАРК-617Ф, Меркурий 114-1Ф, FPrint-22ПТК, СПАРК-617ТФ, MSTAR-Ф, ПРИМ-08ТК, ЭККР Мария-301, FPrint-02К, FPrint-03К, FPrint-55ПТК, FPrint-88К, FPrint-77ПТК, FPrint-11ПТК
Интерактивное ТВ
NetUP IPTV, Active 3, 4, VIPTTEL, Smart Vision, HOTEZA
Процессинг банковских карт
Сбербанк, Райффайзенбанк, Русский стандарт, INPASS, Аркус2, UCS, Acquiroyay
Система оплаты
ReserveMaster
Интернет-бронирование
Booking.com, Web-booking.ru, NB CRS, WuBook, Travelline
Сканирование паспортов
Scanify API
Выгрузка данных в УФМС
Отель-Курьер, Элпост, Скала, Контур

Как видно из табл. 3.2 АСУ «Эдельвейс» можно будет интегрировать с существующими в мини-отеле программными продуктами.

Выделим преимущества АСУ «Эдельвейс» для мини-отеля «Виктория».

1. Быстрота обучения - понятный интерфейс и комплект

⁸ Официальный сайт системы управления гостиницей «Эдельвейс» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.edelink.ru> (дата обращения 12.04.2016).

сопроводительной документации на русском языке позволяют быстро обучиться работе в системе.

В поставку версии системы входит:

- руководство администратора, пользователя;
- лабораторные работы;
- видеоролики для обучения.

2. Простота использования - полностью интерактивная «шахматка» позволяет работать на графическом плане:

- поселение по брони и без брони;
- контроль за передачей сообщений, оставленных для данного гостя;
- учеты (пожелания гостя при определении номера комнаты; статуса номера (не готов/готов к поселению, занят/свободен); индивидуальных пожеланий и особенностей гостя по дополнительным услугам (vip, курит и пр.); авансовых платежей; времени поселения и выезда гостя; начисление оплаты за дополнительные услуги);
 - автоматическая распечатка регистрационной карты гостя;
 - указание метода гарантии оплаты;
 - возможность занесения маркетинговой информации о госте.

3. Дифференцированный подход к системе учёта номерного фонда - позволяет оформлять поселение по местам и организовать достоверный учет:

- возможности: оформление отдельного проживания в одном номере нескольких гостей; внесения данных дополнительных гостей при их совместном проживании и расчете);
 - бронирование номеров по местам с различными сроками проживания гостей;
 - возможность бронирования как с присвоением конкретных номеров, так и по типам комнат;
 - возможность планирования предоставления услуг по расписанию и учет пожеланий гостя;

- ведение до 6-ти счетов на одного гостя.

4. Полная взаимосвязь с бухгалтерским учётом - в составе АСУ «Эдельвейс» пользователям предлагается модуль переноса информации в 1С, который производит выгрузку в формате XML. Для автоматического формирования документов имеются готовые внешние обработки данных для типовых конфигураций 1С начиная с версии 7.7 и до 8.3.

Передаются данные:

- по выручке (оплата за наличный расчет и банковскими картами);
- по реализации услуг физическим лицам;
- по реализации услуг юридическим лицам (с учетом договоров).

5. Соответствие требованиям проверяющих органов - более 100 отчетных форм по разным показателям, статистические и специальные формы, в том числе для УФМС. Выгрузка данных в электронном формате для УФМС, УВД и пр.:

- отчеты по бронированию гостей и групп за любой выбранный период;
- необходимые отчеты по гостям отеля с сортировкой по проживанию, заезду, выезду, статусу и пр.;
- доходность и загрузка номерного фонда;
- статистика по номерному фонду;
- отчеты, содержащие такие показатели adr, revpar;
- доходность за любой выбранный период;
- специальные отчеты по иностранным гражданам;
- отчеты для поэтажной службы (листы уборок);
- специальные отчеты: (по vip гостям, и их пожеланиям; по задолженностям за проживание; по питанию и др).

6. Доработка и развитие системы - на сегодняшний день «Эдельвейс» – это динамично развивающаяся система, в соответствии с требованиями рынка:

- доработка функциональности модулей;
- выпуск новых версий.

Предложенная АСУ «Эдельвейс» сможет повысить производительность, что будет достигнуто в связи с оптимизацией использования ресурсов отеля, благодаря экономии затрат на обработку данных, а также более результативному осуществлению основных производственных операций.

С использованием АСУ время на обработку поступающих комплексных заявок на бронирование минимизируется, и информация о предстоящем заезде оперативно поступает в службу горничных, которым необходимо подготовить номер для приезда гостей [25, с. 103-105]. Помимо этого, сводится к минимуму время для обработки данных по реализации пакетов услуг в бухгалтерии. Создание АСУ в отеле позволит свести к минимуму необходимость дублирования информации, это поможет избежать ошибки, которые возникают при ручном вводе данных [26, с. 1].

Наибольшей отдачей можно ожидать от использования блока оптимизации управленческих решений. Верно построенные управленческие отчеты, которые предоставляют данные в обработанном виде, позволяют видеть решение наглядно и экономить время [19, с. 214]. С полученными отчетами руководство мини-отеля «Виктория» сможет более точно определить позиционирование отеля, особенности предпочтений гостей и выявить динамику изменения спроса.

Ресурсом мини-отеля «Виктория» является её номерной фонд, и правильное управление процессом бронирования позволит использовать его наиболее эффективно.

Использование АСУ «Эдельвейс» позволит увеличить продажи, появится приверженность гостей отелю, повысится эффективность работы персонала.

Также необходимо проанализировать каналы продаж. Современные технологии позволяют проводить бронирования через web-сайт отеля и множество российских и международных туристических web-сайтов, глобальные системы бронирования. Как известно, наиболее выгодные бронирования поступают от индивидуальных клиентов. Важную роль в привлечении этой категории гостей играют турагентства, работающие в

глобальных системах бронирования и не имеющие прямые договоры с гостиницами. Для работы с такими туристическими фирмами необходимо наладить процесс расчета и выплаты комиссионных вознаграждений. Системы управления автоматизируют этот процесс, рассчитывая причитающиеся с каждой брони комиссионные и подготавливая специальные отчеты и файлы выгрузки данных для процессинговых компаний[29, с. 1].

Но наиболее экономически выгодный канал - это собственный web-сайт мини-отеля «Виктория», так как в этом случае не требуется оплачивать комиссионные.

Однако, проведенный анализ в предыдущей главе показал, что сайт носит информационный характер и нет возможности использовать систему электронного бронирования и резервирования.

Поэтому в качестве следующего мероприятия предлагается доработать собственный сайт.

Установка правильной системы бронирования на сайте мини-отеля «Виктория» значительно снизит издержки отеля на привлечение гостей. Это произойдет за счет экономии на комиссии посредникам, которая составляет до 20% от стоимости проживания и достигает сотен тысяч рублей в месяц. Собственная система бронирования вполне способна обеспечить поступление 30% частных клиентов через сайт мини-отеля и даже сравнять их количество с бронированиями внешнего букинга. Конечно, это возможно при условии корректного подхода к внедрению системы бронирования и адекватности самого сайта, его подготовленности для прямых продаж.

Доля заинтересовавшихся формой бронирования должна, в идеале, составлять 15-20% от посетителей сайта. При этом доля совершивших бронирование - не менее 3%. Однако далеко не каждая, даже качественная форма бронирования, дает такой результат сразу. Для его получения необходимо тестировать ее работу с помощью инструментов web-аналитики. «Болезни» формы бронирования выявляются с помощью специальных меток, поставленных на каждый шаг пользователя. Они позволяют сразу увидеть, на

каком этапе заполнения формы отель теряет больше всего клиентов, уже проявивших интерес к бронированию. Эта услуга может быть получена, например, в рамках стандартного аудита сайта web-аналитиком, средняя рыночная стоимость которого составляет от 25 тыс. рублей в месяц, в зависимости от объема и сложности поставленных задач.

Типичные проблемы таких форм часто встречаются даже в стандартных и предлагаемых в аренду системах, разработчики которых обещают отельерам высокий уровень конверсии.

Рассмотрим список наиболее распространенных ошибок, который можно использовать, как чек-лист для проверки своего сайта:

- слишком сложная форма бронирования, более 3-4 этапов, более 5 полей для заполнения;

- необходимость регистрации, введения кодов;

- необходимость ввода информации, требующей поиска или размышлений (например, паспортные данные, ответ на вопросы о формате питания или дополнительных услугах);

- запутанный сценарий заполнения: информация о номере, услугах и спецпредложениях не отображается непосредственно в форме. Клиенту приходится отвлекаться на поиск;

- введение контактных данных на последнем этапе (если у гостя не хватило терпения заполнить форму до конца – он окончательно потерян);

- отсутствие возможности пропустить заполнение некоторых полей - «быстрая покупка»;

- отсутствие подсказок для заполнения[18, с. 380].

Также достаточно часто встречаются проблемы, связанные со структурой и контентом самого сайта, а также качеством его хостинга: Каждые 30 секунд, затраченные на заполнение формы, вызывают потерю до 10% клиентов, которые переключаются на другие интернет-ресурсы. Причин для этого, как правило, несколько:

- отсутствие сквозного доступа к форме бронирования со всех страниц

сайта;

- отсутствие побуждающих, «провоцирующих» на действие стимулов в ключевых рубриках сайта. Даже незначительная скидка в 5%, подарок, льготный трансфер или бесплатный ужин при бронировании через сайт отеля могут увеличить соотношение тех, кто начал заполнять форму бронирования и тех, кто отправил заявку;

- медленная загрузка списков свободных номеров или формы заявки;

- сбои в работе системы бронирования, возвращение к началу формы.

Удобство работы с формой бронирования необходимо также проверить с секундомером в руках. Прохождение всех этапов подачи заявки на бронь не должно занимать более 60-90 секунд, в том числе и с мобильных устройств, где скорость интернета медленнее. Однако наибольший эффект в увеличении конверсии дает не просто устранение ошибок, но полноценная кастомизация формы, то есть приведение ее в соответствие с маркетинговыми задачами и особенностями продаж конкретного отеля. Различные виды систем бронирования дают разный уровень возможностей для решения этой задачи.

Рассмотрим возможные варианты систем бронирования для сайта мини-отеля «Виктория».

Сегмент услуг интернет-маркетинга для отелей в России только развивается, на рынке сейчас представлены несколько компаний, предлагающих отелям внедрение систем электронного бронирования. В частности, это Travelline, DigitalWill и другие. Наиболее востребованными эти услуги стали в последние три года. Системы бронирования, предлагаемые для размещения на сайтах отелей, тоже активно эволюционируют. На данный момент мини-отель «Виктория» может выбрать самые разные варианты внедрения брони на своем сайте, которые отличаются по бюджету, степени интерактивности и интеграции с другими ресурсами. Самый низкобюджетный и наименее эффективный вариант - оффлайн-заявка на бронирование - может быть внедрена даже собственными силами. Гость пишет заявку в окошко обратной связи, «в никуда», не видя, есть ли в наличии свободные номера.

Желательна хотя бы внешняя стилизация под онлайн обновление информации.

Внедрение более сложной онлайн-формы, подразумевающей отображение свободных номеров в режиме онлайн, может быть осуществлено на базе стандартных систем бронирования, предлагаемых в аренду. Самые сложные системы бронирования обеспечивают интеграцию нескольких технологических процессов отеля. Они выстраивают вертикали от сайта и всех контрагентов отеля до его бухгалтерии. Внедрение таких технических решений происходит в индивидуальном режиме и требует участия квалифицированной команды программистов. Система бронирования может также иметь интерфейсы с:

- системой управления отелем (PMS) для автоматизации работы с бронью, что позволяет напрямую загружать в систему бронирования квоты и тарифы;

- различными платежными системами, которые увеличивают количество способов оплаты брони для удобства клиентов – банковской картой, электронными деньгами, гарантия по номеру карты;

- модулем channel-менеджер для автоматизации взаимодействия с другими каналами продаж.

Аренда системы бронирования – очень распространенный формат работы, который привлекает российских отельеров своей дешевизной и простотой внедрения. Такие системы максимально стандартизированы, поскольку должны подходить сотням разных отелей. Однако, зачастую они не слишком гибкие, в них трудно что-то изменить.

Рассмотрим возможность собственной разработки.

Возможен другой вариант внедрения и развития брони на сайте мини-отеля «Виктория» – разработка собственной системы бронирования по индивидуальному заказу. Собственная система может открыть мини-отелю новые инструменты для увеличения продаж и обновить всю концепцию использования сайта. Из сайта-визитки с пристегнутым к ней модулем продаж номеров, он превратится в полноценный интернет-магазин самых

разнообразных услуг отеля (проживание, ресторан, баня, организация мероприятий, праздников и т.д.) и различных клиентских программ. Именно опыт и технологии онлайн-ритейлеров сейчас активно внедряются в отельном интернет-маркетинге.

Естественно, собственную систему легче расширять и дорабатывать, делая ее более гибкой и многофункциональной. Особенно важно, что можно менять внешний вид и функционал формы, добиваясь максимально результативного для продаж интерфейса и сервиса.

Собственная «бронь» имеет большой потенциал для повышения лояльности клиентов. Прямым клиентам можно предложить более привлекательные тарифы с помощью промо-кодов. Можно развивать кросс-продажи, связав между собой любые параметры бронирования. Например, заявить при заказе номера определённой категории существенную скидку на ужин в ресторане или, наоборот, сделать скидку на проживание при заказе банкета в ресторане. Система сможет «узнавать» клиента, зашедшего в нее не в первый раз, и сразу предлагать ему номера и даты, отобранные при прошлом посещении.

Шире становятся возможности управления номерами, квотами и тарифами. Например, если в отеле осталось всего 10% свободных номеров, тарифы могут автоматически увеличиваться на 20%. Такая система позволяет управлять всеми каналами продаж в интернете из одной точки, выставляя максимальную квоту во все системы одновременно. Все брони от систем могут попадать в один удобный кабинет, а при наличии PMS, брони могут передаваться сразу в нее.

Упрощается и работа с агентами, им можно предоставить коды, по которым они смогут увидеть тарифы, созданные специально для них, и забронировать номера прямо на сайте отеля.

В целом, внедрение автоматизированных систем управления в мини-отеле «Виктория» и доработка собственного сайта поможет решить наиболее глобальные проблемы, стоящие перед гостиничным предприятием.

3.2 Оценка экономического эффекта от предложенных мероприятий

Из всех рассмотренных систем для совершенствования информационного обеспечения управления мини-отелем «Виктория», была выделена российская АСУ «Эдельвейс» как наиболее приемлемый и недорогой вариант, в сравнении с другими похожими информационными продуктами.

Стоимость системы управления гостиницей «Эдельвейс» зависит от следующих параметров:

- количества пользовательских лицензий (рабочих мест);
- набора дополнительных модулей системы;
- набора интерфейсов со смежными системами.

Все перечисленные компоненты могут быть приобретены во время или после поставки по необходимости. Варианты приобретения АСУ «Эдельвейс» предлагается в двух исполнениях, стандартный пакет (локальный, мини-отель, стандарт) или индивидуальное предложение.

Для нашего случая был выбран стандартный пакет АСУ «Эдельвейс» «мини-отель» стоимостью 198 353 руб.

Также для реализации данного проекта необходимо приобрести оборудование, произвести его установку, провести обучение персонала.

В общем виде единовременные затраты представлены в табл. 3.3.

Таблица 3.3

Затраты, необходимые для начала проекта⁹

Затраты	Сумма, руб.
Стоимость АСУ «Эдельвейс»	198353
Стоимость оборудования	100 000
Затраты на обучение персонала	50 000
Прочие расходы	20 000

⁹Таблица составлена автором, по данным полученным в процессе исследования

Итого	368353
-------	--------

В течение реализации проекта планируются следующие поступления.

Увеличение выручки за счет повышения статуса мини-отеля.

При реализации проекта планируется увеличение стоимости предоставляемых услуг в среднем на 10%.

Увеличение цены будет обусловлено повышением статуса гостиницы, не будет обременительным и позволит оставаться отелю на конкурентоспособном уровне.

Также проект по внедрению программы автоматизации управления отелем будет эффективным в связи с тем, что ожидается увеличение прибыли отеля на 15 %, потому что другие отели, после внедрения такой же системы АСУ «Эдельвейс» увеличили свою прибыль на 12% - 15%.

При расчете увеличения выручки не учитывался факт возможного увеличения количества клиентов.

Таким образом, мини-отелю «Виктория» в результате автоматизации получится в совокупности увеличить прибыль относительно предыдущего периода на 25 % (табл. 3.4).

Таблица 3.4

Эффективность проекта по внедрению АСУ «Эдельвейс»¹⁰

	Сумма, руб.
Затраты на внедрение	368353
Прибыль до внедрения	2250 000
Прибыль после внедрения +25 %	2250000+562500= = 2 812500
Эффект (дополнительная прибыль – затраты)	194147

Как видно из приведенной табл. 3.4 отель сможет получить дополнительную прибыль (без учета налоговых и прочих отчислений) в

¹⁰Таблица составлена автором, по данным полученным в процессе исследования

194 147руб. уже в первый год внедрения этого мероприятия.

В дальнейшем, реализация проекта будет требовать только расходы на оплату труда сотрудникам, осуществляющим обслуживание и мониторинг функционирования системы. Это единственная статья затрат, связанная с обслуживанием оборудования, так как оно проводится персоналом, никаких дополнительных затрат на обслуживание системы не требуется.

Исходя из значений показателей, можно сделать вывод об эффективности проекта.

Рассмотрим экономическую эффективность второго мероприятия – создание системы бронирования на собственном сайте отеля.

У мини-отеля «Виктория» есть 2 пути создания системы бронирования на своем сайте:

1. Арендовать систему бронирования, например, от компании Travelline, которая имеет возможность интеграции с АСУ «Эдельвейс».

Модуль «TravelLine: Отель» легко и быстро встраивается в любой сайт. При этом дизайнеры Travelline приводят внешний вид модуля в полное соответствие с внешним видом интернет-ресурса. Посетители уверены, что пользуются собственным сервисом средства размещения. Интеграцию совершенно бесплатно проводят сотрудники TravelLine.

Также появится возможность взаимодействия с гостями в группе отеля на сайте социальной сети «ВКонтакте». У клиентов появится возможность бронировать отель сразу в соцсети. Модуль бронирования «TL: Отель» появится на страничке отеля как приложение «ВКонтакте» [26, с. 1].

«TL: Отель» автоматически выгружает тарифы и данные о свободных номерах из АСУ. При этом он мгновенно регистрирует все онлайн-брони в базе данных средства размещения. Сайт отеля продает, не отвлекая персонал ни на минуту.

Стоимость арендованной системы бронирования от Travelline рассчитывается исходя из процента от стоимости забронированного

номера. Отель будет платить 4-6% от цены брони, если «TL: Отель» привел гостя.

Таким образом, для внедрения такой системы мини-отелю «Виктория» не нужно вкладывать собственные средства.

А комиссия за привлеченного гостя ниже, чем на внешних источниках привлечения гостя.

2. Создание собственными силами системы продаж.

Если говорить о собственной разработке и поддержании эффективной системы продаж через сайт, ориентировочные расходы можно оценить следующим образом. Если ориентироваться на рассматриваемый отель, то ежемесячные инвестиции в создание и поддержание адекватного продающего сайта отеля, включая аудит и кастомизацию системы бронирования, составляют около 50-60 тысяч. Расходы в год на поддержание такого сайта составят 600тыс.руб.

Таким образом, проанализировав затраты на способы реализации бронирования на сайте мини-отеля «Виктория», можно сделать вывод, что проще и эффективнее будет заказать готовую систему бронирования «TravelLine: Отель», которая не требует затрат на начальном этапе и компания «TravelLine» сама будет заинтересована в росте продаж, что будет способствовать увеличению прибыли отеля.

Установка правильной системы бронирования на сайте мини-отеля «Виктория» значительно снизит издержки отеля на привлечение гостей. Это произойдет за счет экономии на комиссии посредникам, которая составляет до 20% от стоимости проживания и достигает сотен тысяч рублей в месяц. Собственная система бронирования вполне способна обеспечить поступление 30% частных клиентов через сайт отеля и даже сравнять их количество с бронированиями внешнего букинга.

Методом аналога, опираясь на другие гостиницы и отели, внедривших систему бронирования на своем сайте, планируется увеличение загрузки отеля на 5%. В денежном выражении эта сумма составит 112 500руб.

Также снизятся расходы на 20 % от общей суммы расходов на привлечение гостя. В 2015 году такие расходы составили 198 тыс. руб. Таким образом удалось бы снизить затраты на 39 тыс. руб.

Сведем возможные расходы и возможную прибыль после внедрения рассмотренных мероприятий в одну табл. 3.5.

Таблица 3.5

Эффективность всех мероприятий¹¹

	Сумма, руб.
Общие затраты на внедрение	368353
Снижение затрат	39
Прибыль до внедрения	2250000
Прибыль после внедрения двух мероприятий	2556647

Для наглядного сравнения составим диаграмму (рис. 3.2).

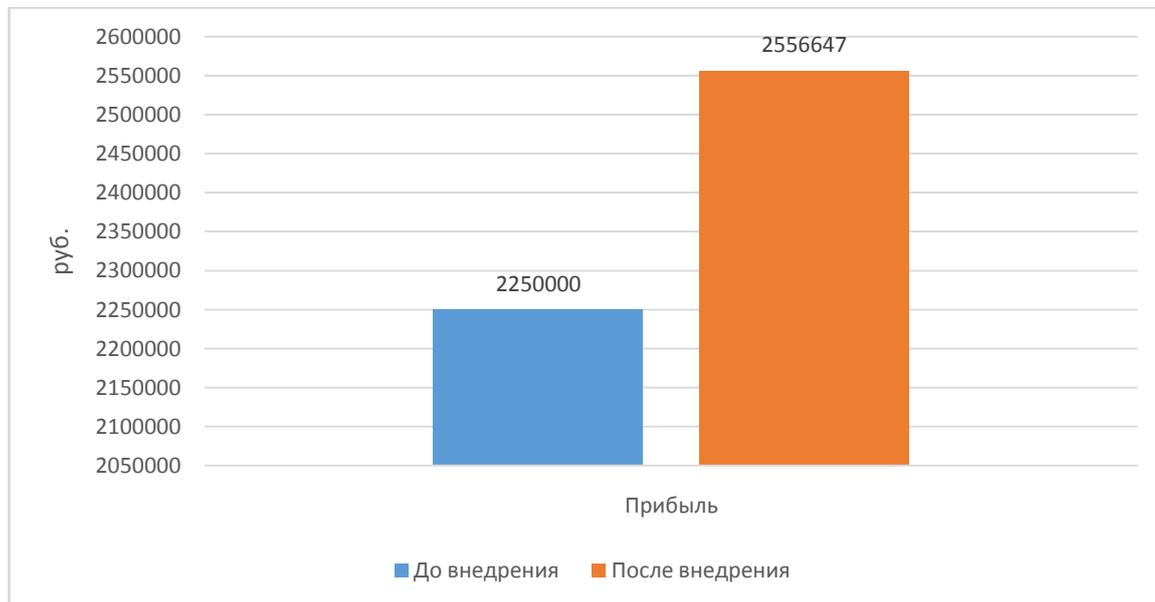


Рис. 3.2. Увеличение прибыли после внедрения мероприятий, руб.¹²

Как видно из расчетов, а также приведенных данных на диаграмме,

¹¹Таблица составлена автором, по данным полученным в процессе исследования

¹²Рисунок построен автором по данным, полученным в процессе исследования

предлагаемые мероприятия экономически эффективны и их реализация обоснована.

Выводы. В рамках третьей главы было предложено использовать сбалансированную систему показателей, которая будет объединять такие области деятельности отеля: финансовая, клиентская, внутренние бизнес-процессы, обучение персонала.

Поэтому в качестве главного мероприятия предлагается внедрить в деятельность мини-отеля «Виктория» Автоматизированную систему управления гостиницей «Эдельвейс», которая сможет объединить имеющиеся информационные процессы в единое целое.

Предложенная АСУ «Эдельвейс» сможет повысить производительность, что будет достигнуто благодаря оптимизации использования ресурсов отеля, экономии затрат на обработку данных и более эффективному осуществлению основных производственных операций.

Также предложено доработать собственный web-сайт как наиболее экономически выгодный канал продаж. Установка правильной системы бронирования на сайте мини-отеля «Виктория» значительно снизит издержки отеля на привлечение гостей.

Из всех рассмотренных систем для совершенствования информационного обеспечения управления мини-отелем «Виктория», была выделена российская АСУ «Эдельвейс» как наиболее приемлемый и недорогой вариант, в сравнении с другими похожими информационными продуктами. Был выбран стандартный пакет АСУ «Эдельвейс» «мини-отель» стоимостью 198 353 руб. Таким образом, мини-отелю «Виктория» в результате автоматизации получится в совокупности увеличить прибыль относительно предыдущего периода на 25 %. Отель сможет получить дополнительную прибыль (без учета налоговых и прочих отчислений) в 194 147 руб. уже в первый год внедрения этого мероприятия.

Проанализировав затраты на способы реализации бронирования на сайте мини-отеля «Виктория», можно сделать вывод, что проще и эффективнее будет заказать готовую систему бронирования «TravelLine: Отель», которая не

требует затрат на начальном этапе и компания «TravelLine» сама будет заинтересована в росте продаж, что будет способствовать увеличению прибыли отеля. Методом аналога, опираясь на другие гостиницы и отели, внедривших систему бронирования на своем сайте, планируется увеличение загрузки отеля на 5%. В денежном выражении эта сумма составит 112 500руб. Также снизятся расходы на 20 % от общей суммы расходов на привлечение гостя. В 2015 году такие расходы составили 198 тыс. руб. Таким образом удалось бы снизить затраты на 39 тыс. руб.

Заключение

Индустрия гостеприимства – это одна из крупных и быстро развивающихся систем в экономике. Информационные системы, существующие в гостинице, позволяют облегчить и объединять самые различные ее службы. Сегодня работа современного отеля невозможна без информационной системы, позволяющей вести оперативный финансовый и управленческий учет, планировать и получать своевременную аналитику о состоянии всех его подразделений. Поэтому организовать работу гостиничного комплекса с максимальной эффективностью и в соответствии с современными мировыми требованиями можно только с использованием современных компьютерных технологий.

К информационным технологиям гостиницы можно отнести: структурированную кабельную систему; телефонию гостиницы, отеля; телевидение гостиницы, отеля, включая системы интерактивного и платного телевидения; систему управления электронными замками гостиницы, отеля; доступ в интернет в гостинице, отеле (включая Wi-Fi); учетные программы гостиницы, отеля: системы управления гостинице (PMS), систему управления рестораном и Спа (POS); ERP системы: калькуляционные и складские системы, бухгалтерские и финансовые системы эквайринг в гостинице, отеле; сайт гостиницы, отеля, системы онлайн бронирований гостиницы, отеля; вычислительные средства: сервера, компьютеры, ресторанные терминалы; видеонаблюдение гостиницы, отеля; системы контроля и учета доступа (СКУД) гостиницы, отеля. Среди систем управления гостиничным комплексом наиболее известны Fidelio, LodgingTouch LIBICA - epitome PMS, Эдельвейс, OPERA EnterpriseSolution, «IntellectStyle»-«Русский Отель», ORAK Hotel, Cenium, Kei-Hotel, ДИП-Пансион и др. Основными источниками правового регулирования отношений в области создания и применения автоматизированных информационных систем, информационных технологий, средств связи и телекоммуникаций в гостиничном бизнесе являются Конституция РФ,

Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» (гл. 4 «Информатизация. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения»), Гражданский кодекс РФ, федеральные законы «О лицензировании отдельных видов деятельности», «О связи».

Проведенный анализ мини-отеля «Виктория» позволил сделать **вывод**, что выручка отеля увеличилась в 2015 году в сравнении с 2014 годом на 7180 тыс. руб., что в процентном соотношении составляет +79%. Также увеличение выручки повлекло за собой увеличение расходов на 3766 тыс. в 2015 году в сравнении с 2014 годом. Чистая прибыль в 2015 году составила 2250 тыс., что на 2151 тыс. руб. выше, чем годом ранее.

Для анализа конкурентной среды мини-отеля был проведен SWOT – анализ. Проведенный SWOT – анализ показал, что слабыми сторонами мини-отеля «Виктория» является отсутствие технологического оборудования, отсутствие электронной системы бронирования на сайте, отсутствие рекламы и низкая скорость обслуживания клиентов, что является отрицательными факторами, которые неблагоприятно воздействуют на конкурентное преимущество мини-отеля. Также анализ показал, что информационные системы и технологии, которые существуют в мини-отеле «Виктория» не сбалансированы и не взаимодействуют в комплексе.

В рамках третьей главы предложено использовать сбалансированную систему показателей, которая будет объединять такие области деятельности отеля: финансовая, клиентская, внутренние бизнес-процессы, обучение персонала.

Использование сбалансированной системы показателей представляется наиболее универсальным методом, с помощью которого можно оценивать, в частности, операционную эффективность корпоративных информационных систем. При формировании системы показателей необходимо учитывать стратегические цели и особенности функционирования конкретного предприятия.

Поэтому в качестве главного **мероприятия** предлагается внедрить в

деятельность мини-отеля «Виктория» Автоматизированную систему управления гостиницей «Эдельвейс», которая сможет объединить имеющиеся информационные процессы в единое целое.

Внедрение автоматизированной системы управления в мини-отель «Виктория» будет способствовать привлечению новых клиентов, чёткой координации работы предприятия, сокращению штата сотрудников, повышению уровня качества обслуживания, следовательно, повышению прибыли. Таким образом, доля рынка, число клиентов и рыночная доля увеличатся. В связи с этим внедрение АСУ является первостепенной задачей в повышении эффективности деятельности организации.

Предложенная АСУ «Эдельвейс» сможет повысить производительность, что будет достигнуто благодаря оптимизации использования ресурсов отеля, экономии затрат на обработку данных и более эффективному осуществлению основных производственных операций.

Также предложено доработать собственный web-сайт как наиболее экономически выгодный канал продаж. Установка правильной системы бронирования на сайте мини-отеля «Виктория» значительно снизит издержки отеля на привлечение гостей.

Из всех рассмотренных систем для совершенствования информационного обеспечения управления мини-отелем «Виктория», была выделена российская АСУ «Эдельвейс» как наиболее приемлемый и недорогой вариант, в сравнении с другими похожими информационными продуктами. Был выбран стандартный пакет АСУ «Эдельвейс» «мини-отель» стоимостью 198 353 руб.

Таким образом, мини-отелю «Виктория» в результате автоматизации получится в совокупности увеличить прибыль относительно предыдущего периода на 25 %. Отель сможет получить дополнительную прибыль (без учета налоговых и прочих отчислений) в 194 147 руб. уже в первый год внедрения этого мероприятия.

Проанализировав различные пути оптимизации web-сайта отеля, был сделан вывод, что наиболее выгодным и простым способом будет арендовать

систему бронирования, например, от компании Travelline, которая имеет возможность интеграции с АСУ «Эдельвейс». Модуль «TravelLine: Отель» легко и быстро встраивается в любой сайт. Также благодаря этому мероприятию появится возможность взаимодействия с гостями в группе отеля на сайте социальной сети «ВКонтакте». У клиентов появится возможность бронировать отель сразу в соцсети. Модуль бронирования «TL: Отель» появится на страничке отеля как приложение «ВКонтакте». Стоимость арендованной системы бронирования от Travelline рассчитывается исходя из процента от стоимости забронированного номера. Отель будет платить 4-6% от цены брони, если «TL: Отель» привел гостя. Таким образом, для внедрения такой системы мини-отелю «Виктория» не нужно вкладывать собственные средства.

Методом аналога, опираясь на другие гостиницы и отели, внедривших систему бронирования на своем сайте, планируется увеличение загрузки отеля на 5%. В денежном выражении эта сумма составит 112 500 руб.

Также снизятся расходы на 20 % от общей суммы расходов на привлечение гостя. В 2015 году такие расходы составили 198 тыс. руб. Таким образом удалось бы снизить затраты на 39 тыс. руб.

Расчеты показали, что предлагаемые мероприятия экономически эффективны и их реализация обоснована.

В целом, внедрение автоматизированных систем управления в мини-отеле «Виктория» и доработка собственного сайта поможет решить наиболее глобальные проблемы, стоящие перед гостиничным предприятием.

Список использованной литературы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Части 1, 2, 3 и 4. – М.: Эксмо, 2015. – 544 с.
2. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» // Российская газета. – 29.07.2015. - № 165. – С. 3.
3. Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ (ред. от 13.07.2015, с изм. от 30.12.2015) «О лицензировании отдельных видов деятельности» // Парламентская газета. - 13.05.2011. - № 23. – С. 2.
4. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «О связи» // Российская газета. 10.07.2003. - № 135. – С. 2.
5. Автоматизация гостиниц: выбор системы // Пять звезд. - 2012. - №4. - С.23.
6. Автоматизация и обновление систем гостиниц // Маркетинг в России и за рубежом. - 2012. - №6. - С.16.
7. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. - Ростов н/Д.: Феникс, 2012. - 352 с.
8. Демурин В. Б. Использование интеллектуальных систем для управления гостиничными комплексами // Технические науки: проблемы и перспективы: материалы международной заочной научно-практической конференции г. Санкт-Петербург / Под общ. Ред. Г. Д. Ахметовой. - СПб.: Реноме, 2011. - С. 48–52.
9. Демурин В. Б. Современные автоматизированные системы управления гостиницами и их функциональные возможности // Молодой ученый. - 2014. - №8. - С. 162-166.
10. Елканова Д.И., Осипов Д.А., Романов В.В., Сорокина Е.В. Основы индустрии гостеприимства. - М.: Дашков и Ко, 2014. - 248 с.
11. Иванов А.И. Информационные системы управления гостиничными комплексами. - М.: ОАО «ГАО «Москва», 2011. - 96 с.

12. Калянов Г.Н. Моделирование, анализ, реорганизация и автоматизация бизнес-процессов. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 240 с.
13. Кизим А. В. Информационные технологии в туризме: Издательский дом «Астраханский университет», 2011. - 146 с.
14. Ковалев С., Ковалев В. Секреты успешных предприятий: бизнес-процессы и организационная структура. – М.: БИ-ТЕК (Бизнес-инжиниринговые технологии), 2013. – 516 с.
15. Лаврушина Е.Г. Информационные технологии в туризме и гостиничном хозяйстве. - М.: Кнорус, 2012. - 560 с.
16. Лойко О. Т. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб.пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2011. – 152 с.
17. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М., 2012. - 374 с.
18. Мазур И.И. Управление проектами. - М.: Омега-Л, 2011. – 664 с.
19. Основы инновационного менеджмента. Теория и практика / под ред. П.Н. Завлина, А.К. Казанцева, Л.Э. Мендели. - М.: Экономика, 2013. – 561 с.
20. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. – М.: Магистр, 2011. - 272 с.
21. Скрипкин К.Г. Экономическая эффективность информационных систем. – М.: ДМК Пресс, 2012. – 256 с.
22. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах. - М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2012. - 304 с.
23. УокерДж.Р. Введение в гостеприимство. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 735 с.
24. Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме. - М.: КНОРУС, 2014. - 104 с.
25. Шинкарева Е.С. Методические подходы к экономической оценке инновационной деятельности // Известия Оренбургского государственного аграрного университета. – 2013. – № 19-1. – С. 103–105.

26. Компания «Трэвел Лайн» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.travelline.ru> (дата обращения: 14.04.2016).

27. Официальный сайт системы управления гостиницей «Эдельвейс» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.edelink.ru> (дата обращения: 12.04.2016).

28. Сайт мини-отеля «Виктория» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.victoria-tuapse.ru> (дата обращения: 13.04.2016).

29. Система бронирования на сайте отеля [Электронный ресурс]. URL: <http://www.frontdesk.ru/article/sistema-bronirovaniya-na-sayte-otelya> (дата обращения: 14.04.2016).

30. Современные научные исследования и инновации [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2012/05/12653> (дата обращения: 05.03.2016).