**Содержание**

Введение

1. Гостиничное предприятие как объект исследования

1.1 Типы и признаки современных гостиниц

1.2 Функциональное назначение гостиниц

1.3 Классификация гостиниц

1.4 Гостиничное предприятие в системе информационных технологий

1.5 Классификация информационных технологий

1.6 Задачи, решаемые гостиничным предприятием с помощью информационных технологий

1.7 Подходы к выбору систем автоматизации и управления гостиничным предприятием

2. Системы автоматизации и управления гостиничным предприятием

2.1 Системы управления: понятие, факторы, влияющие на управление, подходы к выбору систем

2.2 Программные продукты компании HRS

2.3 Система управления гостиницей epitome PMS

2.4 Гостиничная системе Edelweiss/Medallion компании Рексофт

2.4 Система автоматизации «Отель 2.3»

2.5 Программный комплекс автоматизации гостиничного хозяйства KEI HOTEL

2.6 Подходы к выбору оптимальной системы автоматизации управления гостиничным предприятием

3. Проект внедрения компьютерной системы управления гостиничным предприятием на примере гостиницы «Александровский сад»

3.1 Общая характеристика гостиницы «Александровский сад»

3.2 Технико-экономическое обоснование внедрения компьютерной системы управления

3.3 Подходы к решению проблем внедрения и эксплуатации компьютерной системы управления

3.4 Оценка рисков внедрения компьютерной системы управления

3.5 Расчет социально-экономической эффективности от внедрения проектных мероприятий

Заключение

Список использованной литературы

Введение

Туризм (от франц. - поездка, прогулка) – многогранное социально-экономическое явление, сущность которого может проявляться в экономическом, социальном, правовом аспектах.

Реализуя провозглашенные Конституцией Российской Федерации права на отдых, укрепление здоровья, свободу перемещения, граждане сталкиваются с одним из видов осуществления предпринимательства – туристской деятельностью.

Туристский бизнес – одна из наиболее высокодоходных и динамично развивающихся отраслей народного хозяйства. По оценкам Всемирного совета по путешествиям и туризму (World Travel and Tourism Council), в 2005 г. доля 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%[[1]](#footnote-1). С экономической точки зрения привлекательность туристского бизнеса для субъектов предпринимательства - в небольшом размере стартового капитала и быстрой окупаемости вложенных средств.

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[[2]](#footnote-2). Основными законодательными источниками правового регулирования туристской деятельности в Российской Федерации являются: Гражданский кодекс Российской Федерации, части I и II[[3]](#footnote-3), Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации[[4]](#footnote-4)», Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей[[5]](#footnote-5)», Федеральный закон от 15 августа 1996 г. «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию[[6]](#footnote-6)», Федеральный закон от 10 января 2002 г. «Об охране окружающей среды[[7]](#footnote-7)», Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. «О техническом регулировании[[8]](#footnote-8)», Федеральный закон от 8 августа 2001 г. «О лицензировании отдельных видов деятельности[[9]](#footnote-9)» и этот перечень может быть продолжен. Туристская деятельность, являясь предпринимательской, регулируется нормами таможенного, налогового, земельного, экологического, административного законодательств.

Отношения в сфере оказания туристических услуг впервые на законодательном уровне были урегулированы гл. 39 «Возмездное оказание услуг» части II Гражданского кодекса Российской Федерации, где в п. 2 ст. 779 ГК РФ наряду с медицинскими, аудиторскими, консультационными и т.д. прямо указаны и услуги по туристическому обслуживанию.

Специальный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», регламентирующий отношения в сфере осуществления туристской деятельности, был принят 04 октября 1996 г.

Вопросы о юридической сущности отношений, складывающихся в области туризма, применяемый в Законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» понятийный аппарат вызывали и до сих пор вызывают оправданную критику, как со стороны специалистов туристского бизнеса, так и со стороны правоведов. Целый ряд федеральных законов, посвященных регулированию отдельных видов предпринимательской деятельности, так же как и Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», определяют основные понятия, используемые в той или иной сфере деятельности. Это установлено для правильности толкования и правоприменения норм закона, чего нельзя сказать о понятиях, закрепленных в Законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Так, неоднократно поднимались вопросы, касающиеся закрепленных в законе понятий «тур» и «туристский продукт», противоречий между нормами Гражданского кодекса и закона относительно предмета договора туристического обслуживания и соответственно применения положений об ответственности туристский организаций за качество оказываемых услуг и т.д[[10]](#footnote-10).

На сегодняшний день существует большое количество научной литературы, посвященной особенностям управления, маркетинга, менеджмента туризма, и в практической деятельности туристских фирм уделяется больше внимания тонкостям и объемам продаж, бухгалтерскому учету и налогообложению туристской деятельности. Вместе с тем недостаточно правовой литературы, научных исследований, учебных пособий, раскрывающих содержание нормативно-правовой базы, учитывающих правовые аспекты осуществления туристской деятельности. Однако именно правовая подготовленность субъектов, осуществляющих туристскую деятельность, позволяет избежать большинства наиболее распространенных ошибок, обеспечить эффективное удовлетворение потребностей в соответствующих услугах, добиться успеха в конкурентной борьбе и в конечном итоге достичь основной цели – получения предпринимательского дохода.

Туристская деятельность является одним из видов предпринимательской деятельности с присущими ей признаками: самостоятельность туристской деятельности, осуществление деятельности на свой риск, направленность на систематическое получение прибыли от оказания туристских услуг, государственная регистрация субъектов туристской деятельности.

В условиях динамичных социальных изменений в современной практике управления все в большей степени утверждаются информационные методы и формы.

Мировой опыт учит, что с помощью информационных технологий можно своевременно предотвращать и разрешать социальные конфликты, снимать социальное напряжение, принимать оптимальные управленческие решения. Информационные технологии можно представить в виде информационной системы методов выявления и использования скрытых потенциалов социальных систем, получения общественно полезного результата при наименьших затратах.

Таким образом, актуальность темы дипломной работы обусловлена не только необходимостью соответствия «духу времени», но и необходимостью совершенствования деятельности предприятий гостеприимства, наиболее оптимальным направлением которого является использование современных информационных технологий.

Целью данной дипломной работы является разработка проекта автоматизации деятельности гостиничного комплекса «Александровский сад».

Для достижения поставленной цели в работе решены следующие задачи:

1. раскрыты сущность и основные понятия информационных технологий;
2. показаны основные направления применения информационных технологий в предприятиях гостеприимства;
3. дана краткая характеристика систем автоматизации, использующихся на предприятиях гостеприимства;
4. проведена разработка проекта внедрения системы автоматизации гостиничного комплекса «Александровский сад».

Дипломная работа написана на 80 листах и состоит из введения, трех глав, разбитых на параграфы, заключения и списка использованной литературы.

1. Гостиничное предприятие как объект исследования

1.1 Типы и признаки современных гостиниц

Гостиничная индустрия России развивалась в контексте общеевропейского процесса и повторяла в основных чертах этапы становления европейских гостиниц. Вместе с тем особенности русского национального уклада, определяемые православным мировоззрением, историей формирования нации, климатическими и географическими факторами внесли свои коррективы и в национальный гостиничный бизнес.

К сожалению, долгое время гостиницам не уделялось должного внимания. Даже Советский Энциклопедический словарь не содержит статьи «гостиница», ограничиваясь статьями «трактир», «гостиничный двор»[[11]](#footnote-11).

Изучением развития гостиничного хозяйства в настоящее время занимаются ученые экономисты, географы. Однако, проблемы правового регулирования гостиничной деятельности в юридической литературе не нашли еще должного освещения. Нормативная база в этой области также находится в стадии формирования.

Законодательного определения гостиничной деятельности или гостиничной индустрии тоже не существует. В своей книге «Маркетинг. Гостеприимство и туризм» Ф. Котлер дает следующее определение индустрии гостеприимства – это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям[[12]](#footnote-12).

Следует заметить, что разработан новый проект закона «О туризме и туристской индустрии в Российской Федерации», в котором гостиничная деятельность определяется как предпринимательская деятельность субъектов туристской индустрии по оказанию гостиничных услуг. Таким образом, гостиничная деятельность является разновидностью экономической деятельности.

Анализируя экономическую и юридическую литературу можно встретить различные понятия гостиницы. Легальное определение гостиницы дано в Постановлении Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г.)[[13]](#footnote-13). «Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг. Для сравнения, в американском праве отель определяется, как сооружение услуг размещения (проживания) для широкой публики в помещениях, оснащенных необходимым количеством мебели и которое предоставляет одну или несколько обычных гостиничных услуг, таких как ресторанное обслуживание, номерное обслуживание, утреннюю побудку, телефон, стирку белья[[14]](#footnote-14).

В приказе Минэкономразвития РФ от 21 июня 2003 г. № 197 «Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения», гостиница является средством размещения наряду с мотелями, домами отдыха, пансионатами, лечебно-оздоровительными учреждениями. При этом под средством размещения понимаются предприятия различных организационно-правовых форм и индивидуальные предприниматели, занимающиеся временным размещением туристов и имеющие не менее 5 номеров[[15]](#footnote-15).

В соответствие с Приложением № 1 «Перечня средств размещения, классифицируемых в системе» гостиницы и аналогичные средства размещения классифицируются на: гостиницы; мотели; молодежные гостиницы (хостелы); дома отдыха, пансионаты; гостиницы с оказанием лечебно-оздоровительных услуг.

В зависимости от уровня и качества обслуживания средствам размещения присваивается определенная категория. Категории средств размещения обозначают символом "\*" (звезда). Количество звезд увеличивается с повышением уровня и качества обслуживания. Средства размещения классифицируются по пяти категориям: высшая категория средства размещения - "пять звезд", низшая - "одна звезда". Некатегорийные средства размещения приравниваются к категории "без звезд"[[16]](#footnote-16).

1.2 Функциональное назначение гостиниц

Индустрия гостеприимства исторически сформировалась и выросла из сектора средств размещения, представленного различными типами гостиничных предприятий. В классическом понимании гостиница – это дом с меблированными комнатами для приезжающих. В современных условиях гостиница – это предприятие, предназначенное для гостиничного обслуживания граждан, а также индивидуальных туристов и организованных групп. Современное гостиничное предприятие предоставляет потребителям не только услуги проживания и питания, но и широкий спектр услуг транспорта, связи, развлечений, экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, услуги салонов красоты и пр. Фактически гостиничные предприятия в структуре индустрии туризма и гостеприимства выполняют ключевые функции, так как формируют и предлагают потребителям комплексный гостиничный продукт, в формировании и продвижении которого принимают участие все секторы и элементы индустрии туризма и гостеприимства. Исходя из этого, правомерно выделить гостиничную индустрию или гостиничный бизнес как крупнейшую комплексную составляющую индустрии туризма и гостеприимства и рассматривать ее самостоятельно, в значительной степени отождествляя с единой индустрией туризма и гостеприимства.

Индустрия туризма и гостеприимства – неотъемлемая часть обширнейшей сферы услуг, которая является одним из важнейших и динамично развивающихся секторов современной мировой экономики.

В развитых странах доля услуг в валовом внутреннем продукте достигает 70%. Российские и зарубежные исследователи, изучая место сферы обслуживания в развитии мирового хозяйства, предлагают различные экономические модели. Однако большинство считают, что экономическая деятельность человека начиналась с сельского хозяйства и далее через индустриализацию двигалась в сторону экономики обслуживания.

Индустрия туризма и гостеприимства охватывает разные группы организаций, образуя сложный многокомпонентный комплекс, где важнейшую роль выполняет гостиничный бизнес, широкий и разнообразный характер которого позволяет объединить воедино все элементы и секторы индустрии туризма и гостеприимства.

В настоящее время растет заинтересованность в развитии индустрии гостеприимства как на международном, так и национальном и региональном уровнях, так как туризм и гостиничный бизнес являются катализатором развития всех секторов экономики.

Существенно положительные социально-экономические воздействия индустрии гостеприимства на национальном и региональном уровнях:

* новые рабочие места, созданные благодаря туризму и гостиничному бизнесу;
* мультипликативный эффект;
* вклад в государственные и региональные доходы.

Социокультурные выгоды:

* 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 важнейших частей обширного рынка услуг, и представляет собой быстрорастущую и высокодоходную индустрию, способную прямо и косвенно влиять на формирование условий устойчивого социально-экономического роста мирового и национального хозяйства.

Услуга вообще и гостиничная услуга в частности принципиально отличаются от товара. Понимание сути этого отличия крайне важно при выявлении объективных показателей качества услуг, а также необходимо для формирования эффективных систем продвижения услуг.

Специфика гостиничной услуги определяется особенностями и технологиями обслуживания гостей. Технологический процесс оказания гостиничной услуги включает в себя:

* встречу гостя при входе в гостиницу;
* регистрацию, оформление документов и размещение гостя;
* обслуживание в номере;
* обслуживание при предоставлении услуг питания;
* удовлетворение культурных запросов, спортивное, оздоровительное и фитнес-обслуживание;
* оформление выезда, проводы при отъезде.

Все перечисленные элементы не оставляют гостю ничего материального или реально осязаемого, однако именно они формируют либо чувство удовлетворенности, либо чувство досады от бесполезно потерянного времени и денег.

Процессы производства и потребления гостиничной услуги протекают одновременно с момента въезда в гостиницу и до момента выезда, в течение всего гостиничного цикла гость воспринимает услугу как результат деятельности персонала гостиницы (рис. 1.1). Гостиничная услуга производится и потребляется в одном месте – месте обслуживания, а потребитель сам становится частью системы распределения. Гость вступает в контакт с обслуживающим персоналом в ресторане, у стойки портье, в номере, следовательно, гостиничное предприятие должно обеспечивать успешное контактирование персонала с клиентом. Вместе с тем гость обязан соблюдать правила проживания и следовать принятым нормам поведения в общественных местах.

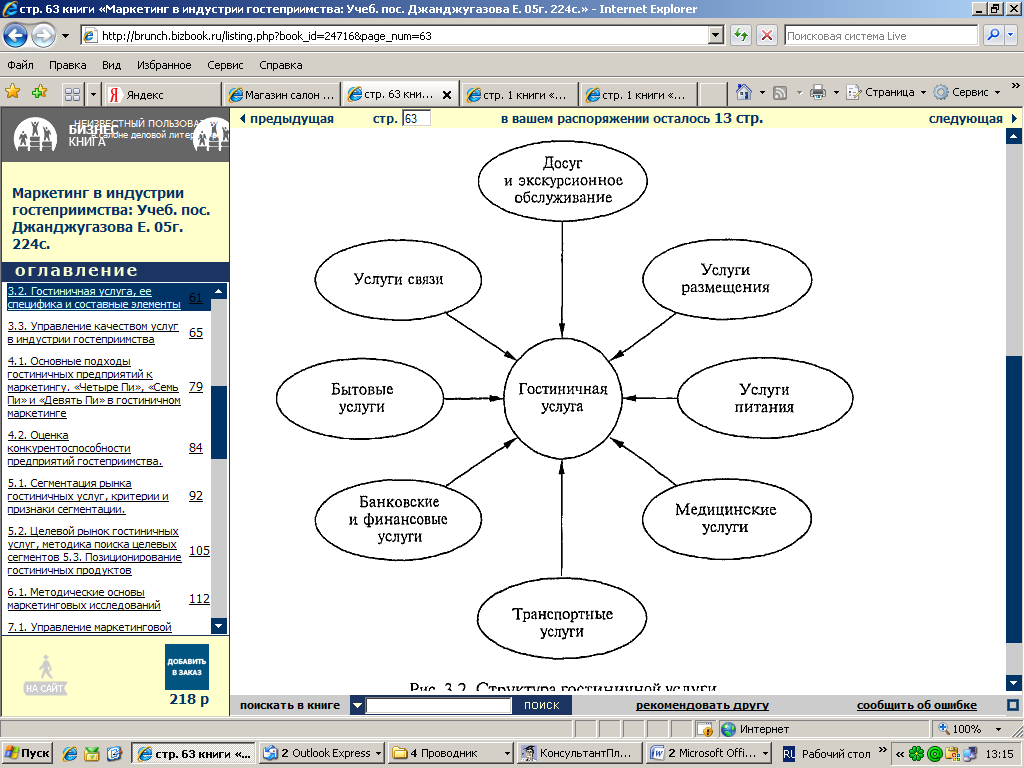


Рис. 1.1 – Структура гостиничной услуги

Важной особенностью гостиничной услуги является невозможность ее хранения и накопления. Также невозможно превышать естественную вместимость номерного фонда при приеме заявок и заселении, в то время как незаселенные номера и места объективно приводят к потере койко-мест. Таким образом, 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. Следовательно, гостиничная услуга в каждом конкретном случае носит индивидуальный характер. Все отмеченные особенности определяют специфику маркетинга услуг.

Неосязаемость гостиничной услуги характеризуется тем, что ее практически невозможно изучить и оценить до получения. В ряде случаев это вызывает большие сложности в продвижении гостиничной услуги, в частности средств размещения, однако, используя современные компьютерные технологии, потребитель может «посетить» виртуальный отель и выбрать необходимый ему номер, вид из окна, необходимую обстановку. Но такие технологии используют только крупные гостиницы или туристские агентства, в большинстве случаев заранее крайне сложно продемонстрировать гостиничный продукт.

Неразрывная взаимосвязь производства и потребления определяет, что многие виды гостиничных услуг неотделимы от тех, кто их предоставляет. Так, услуги по личному обслуживанию в гостинице неотделимы от квалифицированной работы службы портье, а обслуживание в ресторане зависит от мастерства поваров и качества работы официантов. Фактически человек, производящий услугу, становится ее частью и неотделим от нее, поэтому необходим грамотный менеджмент персонала. Гостиница может быть наполнена самыми современными техническими средствами, иметь престижную обстановку и располагать самой современной материальной базой, но этого все равно будет недостаточно, так как основным мыслящим и чувствующим «элементом» обслуживания являются люди.

Неизбежным следствием неразрывности производства и потребления является изменчивость исполнения услуги. Качество услуги зависит от того, где, кто и когда ее предоставляет. Очень часто бывает, что в одинаковых по категории обслуживания гостиницах сервис разный: в одной гостинице номера убирают строго по стандарту, регулярно меняют белью и пополняют туалетные принадлежности, в другой это делают только после напоминаний и жалоб клиентов. На изменчивость гостиничных услуг влияют группы факторов:

* 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 – это комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций. Характерной особенностью гостиничной услуги является ее неспособность к хранению, гостиничная услуга не может быть сохранена для дальнейшей продажи. Несохраняемость гостиничной услуги означает, что необходимо предпринимать меры по выравниванию спроса и предложения. Среди этих мер:

* установление дифференцированных цен;
* применение скидок;
* увеличение скорости обслуживания;
* совмещение функций персонала.

Маркетинговые службы предприятий гостиничного бизнеса на основе маркетинговых исследований могут выделить периоды возрастания и падения спроса и предложения. Среди этих мер:

* установление дифференцированных цен;
* применение скидок;
* увеличение скорости обслуживания;
* совмещение функций персонала.

Маркетинговые службы предприятий гостиничного бизнеса на основе маркетинговых исследований могут выделить периоды возрастания и падения спроса под воздействием разнообразных факторов (сезона, дня недели, событийного календаря, времени отпусков и каникул и др.), могут формировать широкую дисконтную программу и систему стимулов для поездок в периоды спада спроса.

Таким образом, особенности рынка гостиничных услуг, специфика гостиничной услуги, особенности потребителей гостиничных услуг определяют специфические особенности маркетинга в гостиничном бизнесе.

Следует отметить, что гостиничные услуги носят комплексный характер и состоят из разнообразных услуг, предоставляемых различными сферами, образуя единый продукт в виде «пакета услуг», подобранных для клиента в зависимости от уровня его потребностей. Однако такой «пакет» не носит жесткого характера, и клиент самостоятельно варьирует его составляющими.

1.3 Классификация гостиниц

Одним из важнейших видов услуг в технологии туристской деятельности является размещение туристов. Как уже указывалось ранее, к таким средствам относятся: гостиница, мотель, кемпинг, туристская база, пансионат, туристское общежитие, родтель, ботель, флотель и др. Средства размещения туристов по международным рекомендациям подразделяются на четыре группы:

гостиницы и аналогичные предприятия;

коммерческие и социальные предприятия размещения;

специализированные средства размещения;

частные туристские средства размещения.

Типовая классификация средств размещения рекомендована ВТО. Она не является единой во всех странах, как и классификация гостиниц.

Туристская гостиница - это особый тип гостиницы, предназначенный для предоставления туристам комплекса услуг, связанных с путешествием, которые не предусмотрены в обычной (коммунальной) гостинице.

Во всех туристских гостиницах предусмотрены четыре основные группы услуг: размещение; питание; досуг; бытовое обслуживание.

По статистике ВТО, почти половина гостиничного фонда в мире (49,1%) размещена в Европе. Гостиничный фонд России составляет 3% от европейского.

Планировка номеров зависит от категории гостиницы и обычно включает:

номера типа "апартаменты";

номера типа "люкс";

одноместные номера;

двух- и трехместные номера;

семейные номера и др.

Классификация гостиниц - это определение соответствия конкретной гостиницы и номеров критериям или стандартам обслуживания. Принятая в каждой стране классификация содержит категорию разрядности, которая является качественным параметром стандарта. Разрядность гостиницы влияет на ее престиж, формирование клиентуры, стоимость гостиничных услуг и др.

Классификация гостиниц регламентируется на межнациональном и национальном уровнях, а также в рамках гостиничных цепей, ассоциаций, союзов. В настоящее время существует более 30 различных классификаций. Наиболее распространенными считаются:

система звезд (от одной до пяти) - на основе французской национальной классификации;

система букв (A-B-C-D);

система "корон", или "ключей";

система баллов;

система разрядов и др.

Введению единой классификации гостиниц в мире препятствуют установившиеся национальные традиции, культурно-исторические различия государств, критерии качества и др. Попытки ВТО, Комитета гостиничной и ресторанной индустрии ЕС, Международной гостиничной ассоциации внедрить единую классификацию гостиниц не привели к положительному результату. Была также предпринята попытка унифицировать пиктограммы гостиничного и ресторанного сервиса, однако и этого сделать не удалось, за исключением общепринятых в Европе.

В бывшем СССР и в России до 1994 г. классификация гостиниц осуществлялась по разрядам. Все гостиницы подразделялись на семь разрядов: "Люкс", "Высший А", "Высший Б", 1, 2, 3, 4-я категории. Мотели подразделялись на пять разрядов: "Высший А", "Высший Б", 1, 2, 3-й разряды.

С 1994 г. рекомендовано внедрять французскую систему классификации - по звездам (от одной до пяти для гостиниц, от одной до четырех для мотелей).

Каждой категории (звезде) должен соответствовать определенный стандартный перечень требований к зданиям, сооружениям, номерам гостиниц, инфраструктуре, системе жизнеобеспечения, уровню комфорта, основным, дополнительным и сопутствующим услугам, квалификации персонала и др.

Категория гостиницы (мотеля) - это классификационная система, характеризуемая определенным комплексом требований: материально-техническое обеспечение; номенклатура и качество предоставляемых услуг; уровень обслуживания.

Выполнение данных требований регламентируется процедурой аттестации с последующим присвоением определенной категории. В нормативных документах по классификации гостиниц (мотелей) содержатся только минимальные требования для отнесения к какой-либо категории.

Международная корпорация "Лидирующие отели мира" изучает работу всех отелей мира и ежегодно составляет их рейтинг, который публикуется в Ежегодном справочнике, где также содержатся описание лучших отелей, фотографии внешнего вида зданий, реквизиты отеля, расстояние от аэропорта, количество номеров (одноместных, двухместных, люксов, апартаментов) и их примерные цены.

1.4 Гостиничное предприятие в системе информационных технологий

Информация – это сведения об окружающем мире (объектах, явлениях, событиях, процессах и т.д.), которые уменьшают имеющуюся степень неопределенности, неполноты знаний, отчуждены от их создателя и стали сообщениями, которые можно воспринимать путем передачи людьми устным, письменным и другим способом.

В зарубежной литературе для обозначения комплекса задач управления, связанных с информационными системами, используют понятие «Information Management». Оно включает как внутренние задачи управления в среде информационных систем, так и вопросы использования для решения разнообразных задач в сфере основной деятельности предприятия.

Сфера информационного менеджмента в широком смысле – совокупность всех задач управления на всех этапах жизненного цикла предприятия, включающая все действия и операции, связанные как с информацией во всех ее формах и состояниях, так и с предприятием в целом на основе данной информации. При этом должны решаться задачи определения ценности и эффективности использования не только собственно информации, но и других ресурсов предприятия, в той или иной мере входящих в контакт с информацией: технологических, кадровых. Финансовых и т.д.

Информационный менеджмент в узком смысле представляет собой круг задач управления, прежде всего производственного и технологического характера, решение которых обеспечивает достижение целей организации в основной ее деятельности за счет эффективного согласованного управления как элементами, процессами и ресурсами собственно информационной системы, так и другими элементами предприятия. В данных задачах управления в той или иной степени используются информационные системы и реализованные в них информационные технологии (рис. 1.2).

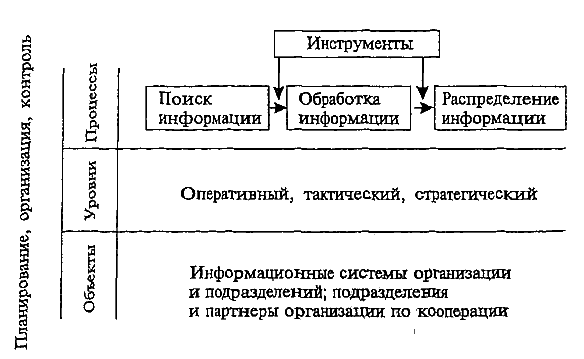


Рис. 1.2 – Информационные технологии в организации

«Информационный менеджмент» как самостоятельное понятие появилось в экономической информатике совсем недавно – в конце 70-х гг. ХХ в. Его возникновение в равной мере можно приписать как необходимости повышения эффективности при принятии ответственных решений в сфере собственно информатизации (внутренние задачи информационного менеджмента), так и тем требованиям, которые стали более детально учитывать при анализе ситуаций в области основной деятельности (внешние задачи информационного менеджмента).

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. А эти технологии в свою очередь можно разделить на следующие направления: пакеты управления отелями и пакеты финансового менеджмента (рис. 1.3).

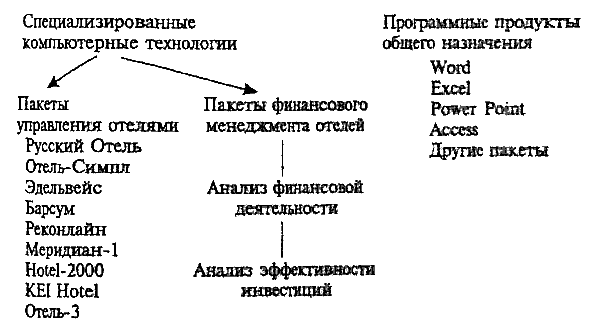


Рис. 1.3 – Информационные технологии в гостиничном бизнесе

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

В результате движения информационных, финансовых и сервисных потоков в процессе деятельности гостиничного предприятия образуются области, где концентрация всех потоков в одинаковые моменты времени является наибольшей. Это так называемые ключевые точки или узлы наложения ресурсопотоков, которые взаимосвязаны и влияют на характеристики друг друга. Организация управленческих воздействий на потоки предпочтительна и наиболее эффективна именно в таких узлах, потому что одно управленческое воздействие может быть направлено на изменение параметров всех ресурсопотоков. Все эти узлы открыты для постоянного управленческого воздействия, и именно в них должны концентрироваться основные ресурсы управления гостиницы (рис. 1.4).

Принятые в гостинице правила обслуживания, формы и методы расчетов, характер движения информации между компаниями и гостиницей, между гостями и персоналом, а также внутренними службами в процессе обслуживания естественным образом формируют параметры узлов и определяют их местоположение по отношению к организационной структуре гостиничного предприятия – конкретным службам и отделам.

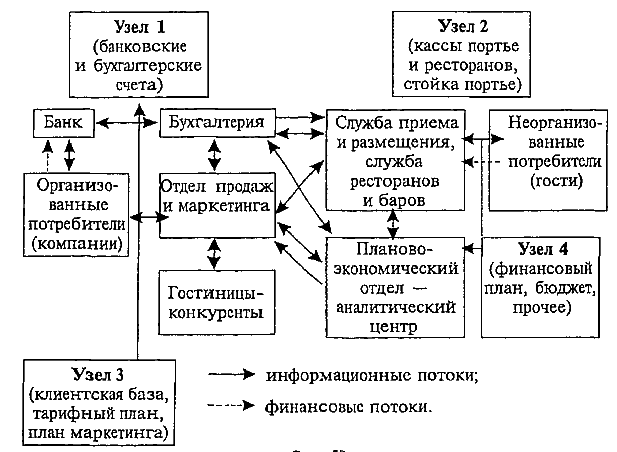


Рис. 1.4 – Основные ресурсы управления гостиницы

Узел 1 – это узел банковского и кассового обслуживания расчетов гостиницы, основу которого составляют банковские и кассовые счета. Его формирование определяется необходимостью проведения расчетных и учетных операций на предприятии.

Узел 2 – формирование данного узла характеризуется тем, что происхождение входящих и исходящих из него ресурсопотоков определяется непосредственным контактом соответствующих служб гостиницы с потребителями. Это узел информационного обслуживания клиентов гостиницы (бронирование, стойка портье), а также кассового обслуживания наличных расчетов (кассы портье, ресторанов и баров). Прежде всего он привязан к службе приема и размещения, которая, являясь информационным посредником между гостями и внутренними службами гостиницы, выполняет функции информационного центра, а также к службе ресторанов и баров.

Узел 3. Является ключевым узлом, в котором формируется клиентская база гостиницы, подготавливаются, заключаются и обслуживаются договора на предоставление услуг, разрабатываются и утверждаются планы – тарифный и маркетинга. Наличие узла объясняется необходимостью взаимодействия гостиницы с другими участниками гостиничного рынка – компаниями, агентами, конкурентами.

Узел 4 – существование данного узла определяется необходимостью планирования деятельности гостиницы и ее ресурсов, проведения аналитической работы, осуществления контроля над выполнением планов, изменением показателей. Сюда стекаются потоки информации о состоянии и параметрах других узлов, которые обрабатываются и распределяются в виде планов, бюджетов служб и т.д. Поэтому данный узел является внутренним и оказывает прямое влияние на все другие узлы.

При стратегическом управлении и планировании логистических процессов необходимо также разрабатывать технологии взаимодействия представителей всех узловых служб. Это позволит повысить уровень координации служб, минимизировать возможные сбои в работе, более эффективно осуществлять управление ресурсопотоками гостиницы в узлах их пересечения на каждой стадии логистического процесса – планирования, организации и контроля.

Создание систем обеспечения информационного менеджмента – современная и важная задача, которая может решаться за счет организации отдельной службы, непосредственно занимающейся сбором, хранением, обработкой, передачей информации, а также контактами со всеми службами гостиницы, которые, в свою очередь, передают сюда данные, а в дальнейшем получают необходимую информацию, что способствует эффективному ведению бизнеса[[17]](#footnote-17).

**1.5 Классификация информационных технологий**

Информационные технологии организации служат стратегическим целям бизнеса, используются для управления деятельностью структур и объектов, финансовыми, информационными, материальными потоками, рабочими местами и коллективами людей.

Спрос на информацию и информационные услуги в сфере экономики и управления обеспечивает развитие, распространение и все более эффективное использование информационных технологий (ИТ). Создание современных технологий немыслимо без использования разнообразных технических средств и в первую очередь компьютеров.

Стратегические цели информационных технологий — обеспечить развитие бизнеса, его управляемость и качество, конкурентоспособность, снижение стоимости выполнения бизнес-процессов.

Информационная технология — это системно-организованная последовательность операций, выполняемых над информацией с использованием средств и методов автоматизации. Операциями являются элементарные действия над информацией. К типовым технологическим операциям относят: сбор и регистрацию информации, ее передачу, ввод, обработку, вывод, хранение, накопление, поиск, анализ, прогноз, принятие решений (рис. 1.8)[[18]](#footnote-18). Средства и методы автоматизации включают технику, программы, способы и подходы в организации информации, информационных систем и технологий, в обслуживании пользователей.



Рис. 1.8 Состав процедур и операций информационной технологии[[19]](#footnote-19)

Технологии различаются составом и последовательностью операций, степенью их автоматизации (долей машинного и ручного труда), надежностью их выполнения. Надежность реализуется качеством выполнения основных операций и наличием разнообразного их контроля. Кроме того, организация информационных технологий определяется рядом факторов и критериев. Главные из них – объемы информации, срочность и точность ее обработки, структурные и предметные особенности объекта, управления, соответствие временным регламентам взаимодействия производственных процессов и их элементов.

Для удобства проектирования и управления технологические операции объединяют в процедуры или этапы обработки и преобразования, т.е. в более укрупненные элементы технологического процесса. Например, процедура сбора и регистрации первичной информации включает ее доставку, сбор, передачу регистрацию на машинном носителе или бумаге, ввод в систему, контроль ввода. При этом должны быть обеспечены достоверность, полнота и своевременность процедуры. Особенность процедуры в ее низкой степени автоматизации, так как может присутствовать клавиатурный ввод, который отличается большими трудозатратами и ошибками[[20]](#footnote-20).

В управлении технологическими процессами и объектами дискретного и непрерывного действия обработка сигналов, сообщений наиболее употребима 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 распространенная и эффективнее всего реализуется в конфигурации «клиент-сервер». Клиент-сервер — это модель взаимодействия компьютеров в сети. Как правило, компыотеры в такой конфигурации не являются равноправными. Каждый из них имеет свое, отличное от других, назначение, играет свою роль. Некоторые компьютеры в сети владеют и распоряжаются информационно-вычислительными ресурсами, такими, как процессоры, файловая система, почтовая служба, служба печати, базы данных. Другие же компьютеры имеют возможность обращаться к этим службам, пользуясь услугами первых. Компьютер, управляющий тем или иным ресурсом, принято называть сервером этого ресурса, а компьютер, желающий им воспользоваться — клиентом (рис. 1.3).

Конкретный сервер определяется видом ресурса, которым он владеет. Так, если ресурсом являются базы данных, то речь идет о сервере баз данных, назначение которого — обслуживать запросы клиентов, связанные с обработкой данных в базах; если ресурс — файловая система, то говорят о файловом сервере, или файл-сервере, и т.д. В сети один и тот же компьютер может выполнять роль как клиента, так и сервера (рис. 1.4). 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.

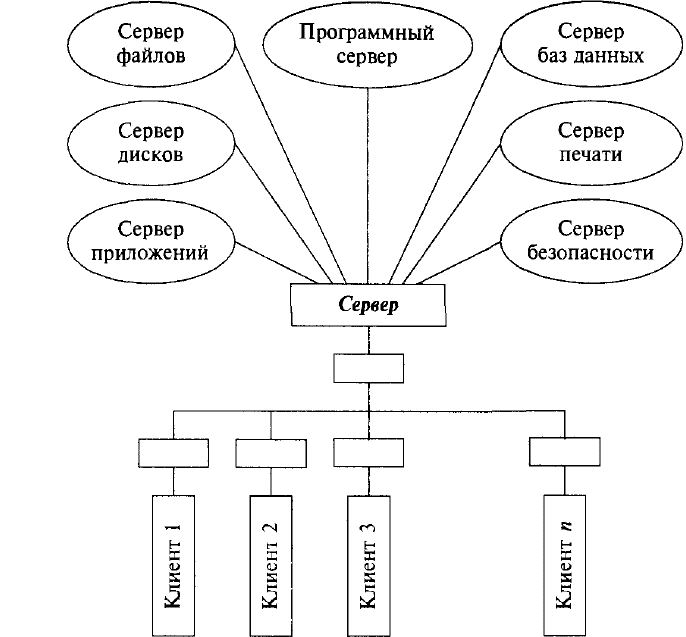


Рис. 1.3 Модель «клиент-сервер»[[21]](#footnote-21)

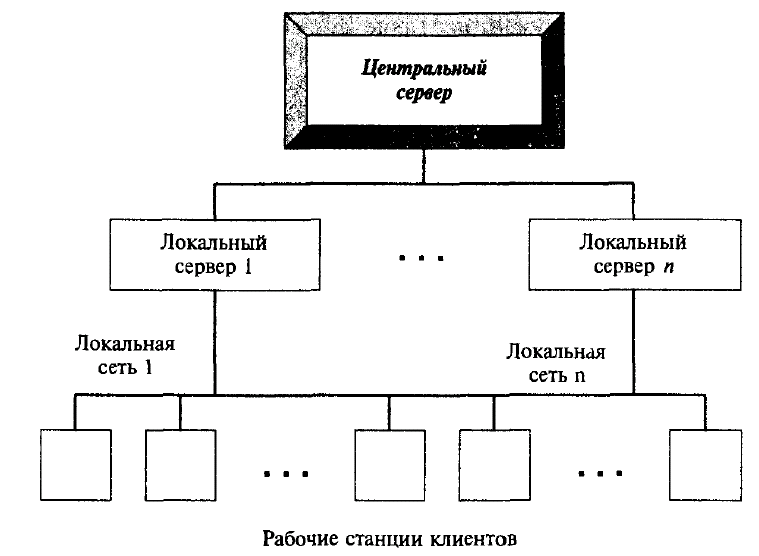


Рис. 1.4 Трехуровневая модель «клиент-сервер»[[22]](#footnote-22)

Этот же принцип распространяется и на взаимодействие программ. Если одна из них выполняет некоторые функции, предоставляя другим соответствующий набор услуг, то такая программа выступает в качестве сервера. Программы, которые пользуются этими услугами, принято называть клиентами.

Обработка информации (данных) строится на использовании технологии баз и банков данных. В базе информация организована по определенным правилам и представляет собой интегрированную совокупность взаимосвязанных данных. Такая технология обеспечивает увеличение скорости их обработки при больших объемах.

Обработка данных на внутримашинном уровне представляет собой процесс выполнения последовательности операций, задаваемых алгоритмом. Технология обработки прошла длинный путь развития. Сегодня обработка данных осуществляется компьютерами или их системами. Данные обрабатываются прикладными программами пользователей. Первостепенное значение в системах управления организациями имеет обработка данных для нужд пользователей, и в первую очередь для пользователей верхнего уровня.

В процессе эволюции информационных технологий заметно стремление упростить и удешевить для пользователей компьютеры, их программное оснащение и процессы, выполняемые на них. Одновременно с этим пользователи получают все более широкий и сложный сервис со стороны вычислительных систем и сетей, что приводит к появлению технологий, получивших название клиент-сервер.

Ограничение числа сложных абонентских систем в локальной сети приводит к появлению компьютеров в роли сервера и клиента. Реализация технологий «клиент-сервер» может иметь различия в эффективности и стоимости информационно-вычислительных процессов, а также в уровнях программного и технического обеспечения, в механизме связей компонентов, в оперативности доступа к информации, ее многообразии и т.д. Получение разнообразного и сложного сервиса, организованного в сервере, делает работу пользователей более производительной и стоит пользователям дешевле, чем сложное программно-техническое оснащение многих компьютеров-клиентов.

**1.6 Задачи, решаемые гостиничным предприятием с помощью информационных технологий**

Многие предприятия гостеприимства возлагают большие надежды на автоматизацию своей основной, то есть офисной деятельности. Но автоматизация — долгий, непрерывный и непростой процесс, требующий постоянных затрат. Недостаточные вложения в эту сферу, равно как и явная переплата, могут обернуться серьезными неприятностями для самой фирмы.

Необходимость автоматизации рабочего процесса возникает, в первую очередь, у тех фирм, которые имеют достаточно солидные обороты и объемы продаж. Таким компаниям нужна оперативность и управляемость, а они, напротив, сталкиваются с ростом разного рода рутинной деятельности. Требуется, насколько возможно, избавить своих сотрудников от нее и более эффективно их использовать[[23]](#footnote-23).

Кроме того, руководству фирмы для принятия стратегически важных решений необходимо знать постоянно, в точном цифровом выражении, состояние дел на нынешний момент. А для большого и среднего предприятия наиболее точную информацию тут 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.

Отмечают несколько уровней или этапов офисной автоматизации. Перечислим их в порядке нарастания: офисная оргтехника (телефония, факсы, ксероксы); компьютеры со стандартным программным обеспечением (Microsoft Office и другие); специальное программное обеспечение (так называемый, BackOffice, связь этих программ с глобальными системами бронирования); открытие своего интернет-магазина. Причем, как замечают и специалисты, и сами пользователи, необходимый уровень автоматизации определяется, прежде всего, объемами продаж, которыми оперирует фирма. Ведь небольшое число туристов — примерно до полусотни в месяц — легко учитывается стандартным средством Microsoft Office — Excel.

Потому-то установка специальной программы, призванной автоматизировать всю внутриофисную работу, справедливо считается заметным шагом вперед в общем развитии компании. Как показывает практика[[24]](#footnote-24), даже самый опытный менеджер не в состоянии контролировать с помощью того же Ехсеl ежемесячный объем примерно в сотню туристов. Это как раз и есть тот предел, после которого необходимо выходить на качественно новый уровень. Если же все оставить по-прежнему, то компанию ждут нелегкие времена: серьезные сбои в работе, финансовые потери, судебные иски от разобиженных клиентов и многое другое.

Есть и еще одна очевидная причина, заставляющая туроператоров обращаться к программам BackOffice. Ведь если сотрудники фирмы имеют высокий профессиональный уровень подготовки, а значит, могут работать с высокотехнологичным оборудованием, то они получают возможность обслужить гораздо большее число клиентов. А ведь именно к этому все и стремятся в своем бизнесе.

1.7 Подходы к выбору систем автоматизации и управления гостиничным предприятием

Следует заметить, что рынок гостеприимства высоко технологичен, и трудно себе представить сегодня серьезную фирму, не использующую какого-либо программного комплекса. Решения каких вопросов ждут специалисты туристической компании от отраслевого программного продукта? Как правило, их запросы можно сгруппировать по следующему набору задач:

* помощь в создании предложений и расчет их конечной стоимости.
* создание единой базы данных, аккумулирующей сведения о предприятиях-партнерах, физических лицах – клиентах, рекламе, которую компания размещает в СМИ, сделанных заявках и платежах по ним, предложениях и их деталях (отелях, авиарейсах, видах услуг), курсах валют и т.д.
* мощная аналитическая система, позволяющая специалисту-маркетологу и/или руководителю видеть общую картину спроса актуальных предложений, финансового состояния фирмы, отслеживать эффективность рекламы и т.д.
* сокращение времени при оформлении заявки и упрощение этого процесса за счет автоматической выписки полного комплекта необходимых документов: договора, счета, ваучера, листа бронирования, приходного и расходного кассовых ордеров и др.
* взаимосвязь выбранной системы автоматизации с другими разработками, использующимися на рынке туристических услуг: поисковыми системами, бухгалтерскими программами и т.д.
* объединение удаленных офисов в сеть посредством единой базы данных, а также осуществление непосредственной связи с партнерами.

Теперь остановимся на некоторых типичных заблуждениях и ошибках, допускаемых занятыми автоматизацией турфирмами.

Пожалуй, быстро и дешево создать качественную программу, нужную компании, — попросту нереально. Есть объективные сроки написания любого программного обеспечения. Серьезная разработка даже небольшого агентского софта занимает не менее двух месяцев, которые уходят на создание только пилотной версии. Еще столько же, если не больше, пойдет на ее обкатку и доводку. Еще полгода потребуется на создание уже жизнеспособного продукта и год, чтобы довести его до самостоятельной жизни.

И это не все. Требования к программному обеспечению постоянно меняются, следовательно, действующую программу надо поддерживать и расширять. Все это осуществимо только в одном случае — если за ней следят профессиональные программисты.

Но мало просто купить программу, ее надо еще и освоить. Иными словами, научиться пользоваться в конкретных условиях. Кроме того, на этапе внедрения возможна негативная реакция со стороны сотрудников, поскольку далеко не всегда так просто адаптировать софт к уже сложившемуся бизнес-процессу. Известны случаи, когда турфирмы за 2–3 года так и не смогли полностью внедрить у себя этот процесс. Причиной тому обычно становилось отсутствие опытных кадров, одновременно хорошо разбирающихся и в туризме, и в программировании.

Автоматизация в турбизнесе требует коллективных усилий: желания и готовности исполнителей, контроля руководства, а также помощи и консультаций разработчиков. Только при таких условиях покупка программного обеспечения имеет смысл и дает положительные результаты.

2. Системы автоматизации и управления гостиничным предприятием

2.1 Системы управления: понятие, факторы, влияющие на управление, подходы к выбору систем

В рамках оптимизации организационной структуры совершенствованию управления уделяется значительное внимание. Любая законченная структура предприятия остается мертвой схемой без обеспечения ее адекватной системой управления. 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, 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.

Областью коррекции могут стать знания и представления руководителя, не подкрепленные опытом, а полученные из книг, семинаров, и т.п. источников. Здесь опыт консультанта может быть чрезвычайно полезен, т.к., при всей проработанности на бумаге методик, применение их на практике может дать неожиданный побочный эффект, вплоть до обратного желаемому.

Реальные ограничения, накладываемые на систему управления мировоззрением руководителя, выявляются консультантом в результате интервью с руководителем (построение гипотез) и персоналом предприятия (проверка) на начальном этапе работ по оптимизации оргструктуры. Последующее построение системы управления, изменение применяемых технологий и методик работы проводятся с учетом выявленных ограничений.

Для задач оптимизации систему управления предприятием удобно схематично представить следующим образом:

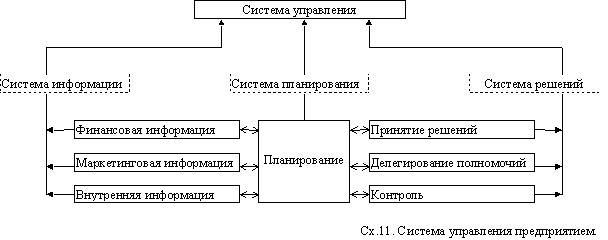


Рис. 2.1 – Система управления предприятием

Ее составляющие, система информации, система решений и система планирования, 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.

Предприятие, ведущее хозяйственную деятельность и имеющее налаженный бухгалтерский учет, совсем необязательно обладает финансовой информацией, пригодной для целей управления. 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 может быть проведено финансовым консультантом или самостоятельно предприятием, если в его штате есть компетентный экономист или финансист. Привлечение для этой цели бухгалтеров, как показывает практика, нецелесообразно.

Для построения системы необходимо решить ряд вопросов:

Во-первых, финансовое положение предприятия 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. Единая цифра, показывая величину условного (возможно, далекого от реальной величины) капитала, тем не менее, отражает реальную эффективность его использования, адекватно фиксируя приращение за период.

Во вторых, для определения реальной эффективности деятельности подразделений, что необходимо для управления, 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. Иногда впервые выполняемая “привязка” дает весьма неожиданную для руководства картину, обнаруживает положение дел, далекое от ожидаемого.

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. Отсутствие развитого финансового подразделения заставляет использовать для всех задач бухгалтерию, что проблематично, т.к. принципы бухгалтерского учета значительно отличаются от принципов постановки управленческой финансовой информации и противоречат всему предыдущему опыту бухгалтеров. Эффективность использования финансовой информации значительно повышается, если управление на ее основе распределено горизонтально, между основными подразделениями. Мы уже рассматривали применение формулы условной прибыли для стимулирования оптимизации товарных запасов. Ее использование 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:

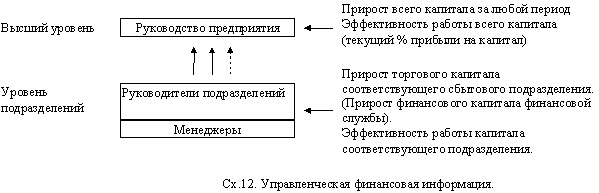


Рис. 2.2 – Управленческая финансовая информация

Для контроля структуры капитала (контроль необходим при использовании условных цифр) рассчитываются допустимые граничные цифры отдельных показателей: дебиторской задолженности, товарного запаса, и т.д., которые отслеживаются автоматически. При достаточном уровне автоматизации планирование торговых операций производится через компьютерную систему, которая сразу проверяет влияние сделки на основные показатели и выдает прогноз прироста капитала и ожидаемой эффективности.

2.2 Программные продукты компании HRS

#### Компьютерная система автоматизации гостиниц Fidelio

Система FIDELIO — продукт немецкой фирмы HRS, которая является производителем автоматизированных систем для гостинично-ресторанного бизнеса. Главный офис находится в Мюнхене.

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 эти глобальные компьютерные системы бронирования.

Интересы фирмы Fidelio в России представляет фирма HRS (Hotel AND Restaraunt Systems), которая не только реализует и настраивает программные продукты фирмы Fidelio, но и оказывает техническую поддержку этих систем, проводит 'обучение пользователей. У фирмы HRS есть «Горячая линия», по которой можно получить разъяснения и советы в любое время суток.

Компьютерная система Fidelio является одной из самых популярных систем для гостиничного хозяйства. Она установлена (если брать Россию) в таких гостиницах как Balchug Kempinsky, Sherraton, Holiday Inn, Marriott, Золотое кольцо и другие.

Аппаратные требования не очень высоки — вполне достаточно иметь компьютеры с процессорами 486 с частотой 120 Мгц и оперативной памятью от 16 Мб.

Стоимость системы зависит от количества номеров в гостинице и от набора модулей системы. В сумму входит установка, настройка, поддержка системы, обучение пользователей.

Система FIDELIO FO производит:

* бронирование и заселение гостей,
* начисления за проживание и другие услуги, оказываемые гостиницей,
* аккумулирование информации о неоплаченных счетах клиентов, поступающих из различных точек продаж,
* выставление промежуточных и окончательных счетов для расчетов с клиентами,
* учет информации о безналичных расчетах,
* получение финансовых и статистических отчетов.

#### Opera – комплексная система управления отелем

**OPERA Enterprise Solution -** принципиально новое, не имеющее аналогов на рынке решение для гостиниц от мирового лидера в производстве автоматизированных систем управления - корпорации Micros-Fidelio.

**OPERA Enterprise Solution** - это не просто новый продукт, это новая концепция управления, уникальная по своей идее и замыслу. В отличие от традиционных систем для гостиниц, OPERA Enterprise Solution представляет собой самое полнофункциональное на сегодняшний день решение управления, предназначенное как для независимых отелей, так и для гостиничных сетей; как для небольших отелей с ограниченным набором услуг, так и для шикарных 5-тизвездочных гостиниц.

Основанная на базе СУБД Oracle, самой надежной и универсальной платформе управления данными, **OPERA Enterprise Solution** предлагает новую концепцию работы и улучшения уровня обслуживания гостей, сочетая в себе такие несомненные преимущества как скорость, надежность, функциональность и в то же время простоту использования.

**OPERA Enterprise Solution** - это система, состоящая из модулей, которые с легкостью могут быть настроены и добавлены в зависимости от пожеланий конкретного отеля. Она включает в себя систему автоматизации службы приема и размещения гостей (Property Management System); систему автоматизации отдела продаж и маркетинга (Sales and Catering); систему управления качеством обслуживания (Quality Management System); систему оптимизации прибыли (Revenue Management); систему управления мероприятиями (OPERA Activity Scheduler); систему централизованного бронирования (OPERA Reservation System); модуль бронирования через Интернет (Web-Self Service); централизованную информационную систему по клиентам (Customer Information System).

Новое удобное мобильное решение системы **OPERA Enterprise Solution**, OPERA-Palm, позволит Вашему персоналу, находящемуся практически в любой точке отеля, производить все необходимые операции (поселение и выписку гостей, проверку статуса номера, управление мероприятиями и многое другое).

Новейшие технологии **OPERA Enterprise Solution** предоставляют отелям уникальную возможность работы как в режиме клиент-серверного приложения, так и через Интернет-броузер ("Тонкий Клиент"). Использование технологии "Тонкий Клиент" позволит Вам значительно сократить затраты на каждом этапе жизненного цикла IT системы отеля, включая приобретение, установку, поддержку и обновление.

**OPERA Enterprise Solution** совместима со всеми операционным системами, и сервер может работать на базе Microsoft Windows NT/2000, AIX и Sun Solaris.

Web Self Service, новое Интернет-приложение системы **OPERA Enterprise Solution**, позволит Вашим клиентам осуществлять бронирование непосредственно с Вашей Интернет-страницы.

**OPERA Multi-Property** - теперь у Вас появилась возможность создать единый информационный центр и осуществлять управление сразу несколькими гостиничными предприятиями в единой базе данных.

Специальная упрощенная версия системы, **Opera Xpress**, разработанная для небольших отелей, позволит Вам значительно снизить издержки, используя лишь тот функционал системы, который Вам необходим.

Удобный графический интерфейс, возможность работы через Интернет-броузер, надежная функциональность, возможность настройки экранов и параметров - вот лишь краткий перечень преимуществ, который делает **OPERA Enterprise Solution** универсальной системой, подходящей для отеля любого размера, типа и формы собственности!

2.3 Система управления гостиницей epitome PMS

**Система управления гостиницей epitome PMS** для платформы Microsoft® Windows — это новейшее поколение систем автоматизации компании Hotel Information Systems, входящих в семейство программных продуктов epitome Solutions. Система epitome PMS сертифицирована Microsoft, проста в использовании и обладает необходимой гибкостью для применения в управлении гостиницами любого типа, категории и размера. Мощный функциональный инструментарий epitome PMS позволит создать успешную технологию ведения бизнеса гостиницы, повысить финансовые показатели и достичь высокого уровня сервиса для гостей.

Еpitome PMS построена по модульному принципу, что позволяет гостиницам приобретать и настраивать систему в соответствии со своими потребностями. В зависимости от набора модулей система успешно функционирует как в небольших гостиницах, так и в крупных гостиничных комплексах и цепочках. Модули системы разработаны в едином техническом и технологическом стиле и имеют общий функциональный инструментарий и взаимосвязь.

Интегрированные модули системы epitome PMS включают:

Базовый модуль (Портье, Бронирование, Кассир, Управление номерным фондом, Управление тарифами, Отчетность)

* Групповые продажи
* Управление туристическими агентствами
* История гостя / История компании
* Подарочные сертификаты
* Счета к получению
* Модуль отчетности

Основываясь на наиболее передовых технологиях, система управления гостиницей epitome PMS функционирует в среде Windows, обладает 32-битной архитектурой и открытой структурой 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.

Функциональные возможности базового модуля включают:

Бронирование – Система анализирует наличие комнат на указанный период, предлагает на выбор различные тарифные планы, обращается к архиву договоров с фирмами, позволяет вносить информацию по месту и времени встречи гостя и автоматически распечатывает подтверждение брони.

Поселение – Система анализирует состояние и атрибуты комнат, позволяет зарегистрировать паспортные данные гостя и автоматически распечатывает регистрационную карту гостя.

Выписка – Система контролирует до шести балансов расчетной карточки гостя с распечаткой детальных и/или итоговых счетов.

Ведение счетов гостей – Система отслеживает начисления основных и дополнительных услуг гостиницы на расчетную карточку гостя, позволяет корректировать и перемещать начисления с одного счета на другой, а также учитывает курс пересчета валют при многовалютной настройке.

Контроль состояния номерного фонда – Контроль состояния номерного фонда осуществляется по статусу комнаты (убрана — не убрана), виду уборки (текущая — выездная) и виду ремонта (с возможностью поселения — без возможности поселения).

Ночной аудит – При ночном аудите система начисляет на счета гостей стоимость проживания, производит изменения статуса комнат, обрабатывает информацию по незаезду, изменяет тарифы гостей в соответствии с сезонами и днями недели и рассчитывает итоговые показатели работы гостиницы за прошедший финансовый день.

Консьерж – Функции консьержа позволяют хранить в системе и распечатывать для гостей информацию о близлежащих достопримечательностях и прочих объектах, представляющих интерес для постояльцев (рестораны, центры развлечений, банки, аренда автомобилей и т. п.).

Ведение кассовых операций – При ведении кассовых операций система ведет фискальный учет наличных поступлений и формирует все виды кассовой отчетности (персональной, сменной, календарной).

Пакетная организация тарифов – Пакетная организация тарифов в системе позволяет управляющему персоналу гостиницы получать статистику доходности по всем включенным элементам проживания.

Учет дополнительных услуг – Учет дополнительных услуг позволяет вести в системе инвентаризацию предметов дополнительного оборудования комнат (кровати, фены, вентиляторы, холодильники), повышая при этом оперативность и качество обслуживания гостей.

Управление доходами – Управление доходами позволяет гостинице вести гибкую ценовую политику в зависимости от загрузки гостиницы, соотношения гарантированных и негарантированных броней, длительности проживания гостей и других показателей.

Встроенная электронная почта. – Система организует обмен сообщениями между пользователями системы и ведет архив сообщений.

2.4 Гостиничная системе Edelweiss/Medallion компании Рексофт

В настоящее время мы наблюдаем бурное развитие информационных технологий и программных средств в сфере гостиничного и туристического бизнеса. Это обусловливается 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

**Компания "СБА"** представляет систему **"Edelweiss"**, предназначенную для комплексной автоматизации всех рабочих мест гостиницы: службы портье, коммерческого (договорного) отдела, отдела бронирования, горничных, сервис-бюро, бизнес-центра, бухгалтерии проживания, телефонной службы гостиницы.

* Ранний заезд, поздний выезд, почасовая оплата
* Тарифы по дням недели;
* Предоставление услуг по предоплате и в кредит;
* Мультивалютность;
* Сводные данные о номерном фонде и загрузке за любой период;
* Черный список;
* Жесткий контроль над персоналом

Основная задача **АСУ "Edelweiss"** - автоматизация служб бронирования и размещения (Портье), коммерческого отдела и бухгалтерии проживания. Вместе с тем "Эдельвейс" является одновременно неким концентратором и поставщиком информации о гостях и текущем состоянии гостиницы, стекающейся из смежных систем (отделов). К ним относятся:

* бухгалтерская система гостиницы;
* АСУ ресторана;
* телефонная станция (с помощью тарификатора переговоров);
* система контроля доступа (электронные замки);
* система удаленного бронирования.

Полнофункциональный план гостиницы (электронная шахматка), резервирование по категориям номеров, быстрое размещение и переселение гостей, удобная процедура въезда или выезда, мгновенный поиск гостя по различным параметрам, гибкая система тарифов и скидок позволяет качественно производить работу с заявками и гостями. В российских гостиницах широко распространена практика поселения по местам, которая чаще всего используется совместно с классическим поселением в номер, поэтому к системе предъявлены особые требования по контролю загрузки гостиницы, поиску свободных номеров и мест.

Система **"Edelweiss"** позволяет быстро создавать групповое бронирование, корректно разделять оплату: гость-фирма, оформлять поздние приезды, досрочные выезды, отделение и присоединение к группе.

Для корректного предоставления данных в бухгалтерию система учитывает факты оплаты и предоставления услуг, отслеживает связь между ними, отвечает на вопрос, когда и каким способом каждая из услуг была оплачена. **"Edelweiss"** ведет контроль дебиторской задолженности партнеров, имеет возможность разнесения услуг по разным счетам одного гостя с оплатой разными платежными средствами, автоматически заносит проводки на счета. **"Эдельвейс"** подходит и для отечественной системы налогообложения, которая имеет ряд уникальных особенностей.

Гостиничная система **"Edelweiss"** содержит набор обязательных отчетов, предназначенных для предоставления в налоговые органы, ОВИР, Госкомстат, а также формы первичного учета для гостиниц Российской Федерации, утвержденные Приказом Минфина РФ № 121 от 13 декабря 1993 года.

На сегодняшний день **"Edelweiss"** - это динамично развивающаяся система, в соответствии с требованиями рынка, международными стандартами, с учетом требований и пожеланий заказчиков.

**"Описание системы Edelweiss/Medallion"**

Эдельвейс\* – это система управления отелем (Property Management System, или PMS), которая не только позволяет проводить своевременное бронирование номера, максимально упростить процедуру оформления гостя, с учетом его предпочтений, но и планировать загрузку отеля, вести статистику, предоставлять данные для формирования бухгалтерской и управленческой отчетности и т.д.

* Эдельвейс – это **система** автоматизации работы службы приема и размещения гостей.
* Эдельвейс – это **источник** получения актуальной, достоверной и оперативной информации о состоянии дел в отеле.
* Эдельвейс – это **средство** повышения качества обслуживания гостей отеля.
* Эдельвейс – это **инструмент** постоянного контроля за действиями персонала отеля
* Эдельвейс – это **возможность** быстрого реагирования на непрерывно меняющуюся конъюнктуру рынка гостиничных услуг
* Эдельвейс – это **ядро** информационного комплекса всего отеля

Гостиничная система Эдельвейс - это стандартный продукт, легко адаптируемый под конкретную гостиницу (номерной фонд, услуги, тарифы и т.п.), требующий минимального сопровождения), понятный в обучении и удобный в работе.

Эдельвейс оптимально подходит для любых организаций в сфере гостеприимства, к которым можно отнести отели, гостиницы, дома отдыха, пансионаты и санатории.

Более чем 5-летний опыт присутствия Эдельвейс/Medallion на российском рынке и реализованные за это время проекты позволили нам накопить огромный практический опыт, который сегодня мы можем предложить нашим клиентам.

Эдельвейс - это залог успеха Вашей гостиницы!

"Преимущества системы Edelweiss/Medallion"

* Программа доработана специально под Российское законодательство
* Простой и интуитивно понятый интерфейс. Рабочий стол представлен в виде электронной шахматки.
* Имеется журнал, где отражены все действия персонала, причем сам персонал этот журнал увидеть не может.
* Программа позволяет вести жесткий контроль за деятельностью предприятия. Например, он всегда может проверить сколько прошло по кассе и сравнить с данными, представленными в программе, какие скидки, кому, в каком размере и каким сотрудникам были сделаны.
* В архиве программы храниться вся информация о клиенте и его посещениях, а также есть возможность вести учет пожеланий и предпочтений посетителей.
* С помощью программы можно привязывать платежи к услугам.
* В программе ведется статистическая отчетность, ОВИР, формы соответствуют отчетности Министерством Финансов РФ для гостиниц, в том числе автоматически формируется форма Ф7Г.
* Так как в программе есть "Конфигуратор", настраивать различные изменения, необходимые для работы гостиницы, может управляющий, не имеющий специальных знаний программиста., т.е. системный администратор не нужен.
* Программа импортирует данные в бухгалтерские программы, в том числе и в 1С.
* Расчет с клиентами можно производить как в наличном, так и в безналичном порядке.
* При помощи программы формируется необходимая аналитическая отчетность.
* Техническая поддержка ведется компанией "СБА", которая находится в Екатеринбург, что значительно снижает стоимость услуг по поддержанию и обслуживанию программного продукта.

2.4 Система автоматизации «Отель 2.3»

Комплексная автоматизированная система управления отелем, пансионатом "Отель 2.3" это мощный инструмент в области информационных технологий, позволяющий вести полное управление и контроль всех бизнес-процессов гостиницы, повысить производительность работы за счет эффективного выполнения оперативных задач.

Система "Отель 2.3" состоит из набора модулей, которые легко добавляются в конфигурацию для конкретной гостиницы.

Встроенный модуль настроек позволяет сделать систему универсальной, удовлетворив пожелания различных отелей, как по размеру, так и форме собственности.

Широкий спектр функциональных возможностей удовлетворит пожелания, как небольшого отеля, так и крупного 5-звездочного комплекса.

Оптимальный набор модулей, позволит наращивать систему по мере необходимости, сократив при этом начальные инвестиции.

Модуль Интернет бронирования позволит бронировать номера в Вашем отеле, как физическими лицами, так и организациями, обеспечив, при этом, анализ и прогноз загрузки номерного фонда в реальном времени.

Мощный инструмент отчетности позволит определенным пользователям легко превратить данные о работе отеля в отчеты для анализа доходов, загрузки, затрат и множество других показателей.

Контроль, за работой отеля или комплекса отелей, может осуществляться из любой точки мира.

Возможности системы:

Работа в режиме реального времени.

• Результаты работы каждой службы или автоматических подсистем сразу же доступны во всех других службах. Технологические процессы (например, ночной аудит и ежесуточное резервное копирование) происходят в фоновом режиме, не требуя перерывов в работе отеля и надзора со стороны персонала.

• Процесс работы с клиентами (оформление поселения, оплаты, выезда? и др.) оптимизирован таким образом, чтобы занимал по времени, как правило, не более 1-2 минут, создавая комфортные условия для гостей.

• Передача данных во внешнюю бухгалтерскую систему (например, кассовые отчеты, отчеты по безналичному расчету и кредитным картам) происходит автоматически

Система полностью адаптирована под законодательство Беларуси, Казахстана, России и Украины.

Персонификация и контроль пользования.

• Система позволяет контролировать и анализировать работу персонала

Различные языковые среды отчетности и многовалютность.

2.5 Программный комплекс автоматизации гостиничного хозяйства KEI HOTEL

Система автоматизации гостиницы **KEI-Hotel** – это программно-аппаратный комплекс нового поколения, совокупность самых современных технологий в области микропроцессорного управления и прикладного программного обеспечения.

Несомненным преимуществом системы **KEI-Hotel** является интерактивный интерфейс, что определяет легкость в обучении пользователей и эксплуатации проекта в целом.

В информационной системе гостиницы система **KEI-Hotel** является центральным звеном, куда стекается информация из других подсистем - телефонной, ресторанной, платного телевидения, безопасности и др. Данные системы хранятся под управлением промышленной СУБД SyBase , что гарантирует их сохранность даже при аварийных ситуациях.

Особое внимание следует уделить такой особенности программы, как гибкость настроек и применимость к условиям гостиниц любых типов и размеров.

**Структура комплекса**

**KEI-Hotel** позволяет систематизировать и автоматизировать все аспекты работы службы приема и размещения, бронирования, регистрацию, выписку и расчет гостей, управление номерным фондом. Это значительно упрощает работу финансового и коммерческого отделов, формирует статистические отчеты и журналы паспортного стола. Система ведет счета клиентов и предполагает использование расчетной, депозитной или смешенной системы оплаты услуг в гостинице, как в целом, так и по каждой из предоставляемых услуг в отдельности.

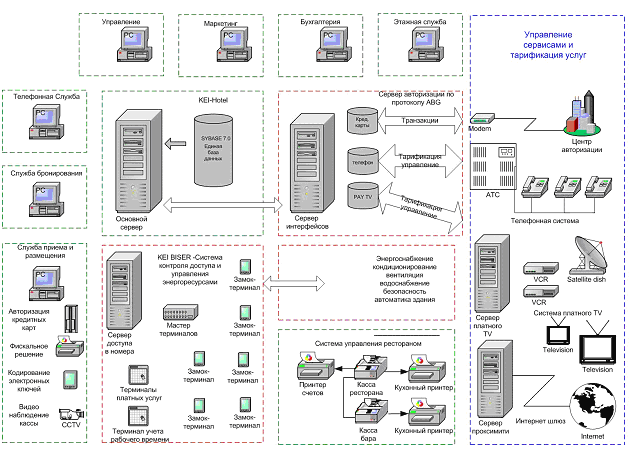


Рис. 2.3 – Структурная схема комплекса автоматизации гостиниц «KEI-Hotel»

**1. Служба размещения**

Система позволяет быстро разместить, рассчитать и выписать гостя, без необходимости оформления множества бумаг, как по предварительной заявке - брони, так и без нее.

Данный модуль обладает следующими возможностями:

* Быстрая регистрация гостей без предварительного бронирования
* Размещение гостей по брони
* Поиск гостя по истории проживания
* Обработка групп, включая транзитные группы
* Централизованный перенос данных о предоставленных услугах на лицевой счет гостя в автоматическом и ручном режиме.
* Контроль начислений за предоставленные услуги.
* Автоматический пересчет услуг при изменении тарифа, перемещениях, смене категории номера или местности размещения
* Начисления почасовой оплаты на вторые сутки проживания, включая корректный расчет почасового проживания в отделе бронирования.
* Автоматические расчеты тарифов в зависимости от сезона и тарифного плана
* Редактирование и исправление данных после регистрации гостя (за исключением даты и времени прибытия)
* Печать анкеты и регистрационной карты гостя как до, так и после прибытия гостя
* Оперативный доступ к готовым для размещения комнатам (с указанием срока простоя номера)
* Перемещение предоплаты, произведенной при бронировании, на лицевой счет при регистрации гостя
* Начисление всех услуг на лицевой счет гостя или на номер, снижает финансовые риски и упрощает расчеты с клиентами
* Оперативный учет и контроль гостей с отрицательным балансом или отсутствием гарантии оплаты
* Автоматическая блокировка гостевых ключей по окончанию оплаченного срока проживания доступа в номер непосредственно с компьютера службы приема и размещения без необходимости манипуляций с замками специальными картами-ключами.
* Занесение деталей пребывания любого гостя в память компьютера на сколь угодно большой срок
* Паспортный стол и электронные журналы регистрации по категориям
* Создание сообщений гостю, электронная побудка, управление замками номерного фонда.

Все операции с гостями выполняются через единую форму - карту гостя.

Карта гостя предназначена для хранения информации о госте и выполнения следующих операций:

* Размещение гостя
* Поиск гостя в базе постоянных клиентов
* Изменение личных данных
* Изменение сроков проживания
* Перемещение из номера в номер
* Выполнение операций с электронным ключом
* Управление доступом гостя в номер
* Автоматический расчёт стоимости проживания с учётом календарного плана и периодических скидок, почасовая оплата
* Каждая карточка гостя в системе уникальна, что позволяет вести учет не только количества приездов гостя, но его заселение от различных источников.

Система позволяет хранить информацию как об индивидуальных гостях, которые когда-либо проживали в гостинице, так и о группах, агентствах, организациях и др., что позволяет эффективно вести статистику и решать, с какими организациями наиболее выгодно иметь дело. Кроме того, эта функция значительно облегчает и упрощает работу отдела бронирования, так как есть возможность автоматического переноса данных о госте во вновь создаваемую заявку.

**2. Модуль Службы бронирования**

В системе полностью автоматизирован процесс бронирования номеров и анализа предстоящей загрузки гостиницы по различным категориям и критериям оценки.

Модуль бронирования системы **KEI-Hotel** отличается следующими характеристиками:

* Удобное индивидуальное и групповое бронирование (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, с ведением журнала регистрации
* Установок метода оплаты и тарифа как автоматически, так и вручную
* Возможность редактирования готовых заявок в любое время по любому из параметров
* Возможность аннуляции заявок и их последующего восстановления в любое время
* Автоматическая привязка разрешенного для компании тарифа к карточке бронирования.
* Синхронизация и рассинхронизация брони по количеству гостей и времени заезда
* Гибкая система предоставления отчетов позволяет получать информацию по многим параметрам.
* Анализ загрузки - информация о наличии комнат в любой момент времени и любой период, с учетом почасовой оплаты категории возможного продления проживания и может быть представлена в виде текстового или графического отчета
* Быстрое размещение примечаний и пожеланий клиентов или службы бронирования в карточке 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», отображающего все операции персонала с заявками и поселенными гостями позволяет анализировать действия персонала.

**3. Расчетный центр**

Расчетный центр комплекса **KEI-Hotel** позволяет вести лицевые счета, как для каждого гостя, так и для групп. Услуги при проживании гостя, такие как поселение, переезд в номер другого класса, смена тарифа проживания, изменение сроков проживания и т.д. рассчитываются и включаются в лицевой счет автоматически при выполнении этих операций службой размещения. При использовании в системе фискального принтера функции кассира может выполнять администратор службы приема и размещения.

При открытии сервиса телефонные переговоры, платное телевидение, ресторан, мини-бар и т.д., на лицевой счет гостя будут автоматически добавляться оказанные услуги, согласно описанных в системе тарифов.

Модуль обладает удобными опциями:

* Ведение расчетов в нескольких валютах
* Ведение истории курсов валют
* Детализация и объединение счета
* Отслеживание задолженностей гостей с автоматической или ручной блокировкой гостевых карт ключей (при установке системы управления замками)
* Система обладает неограниченными возможностями по разделению и перегруппировке счетов и платежей – одной комнаты на другую и с одного счета на другой
* Формирование отчета по «реализации» услуг на период или фиксированную дату для бухгалтерии.
* Автоматическое закрытие дня, месяца, периода
* Поддержка автоматической авторизации кредитных карт через процессинговый центр компании Объединенных Кредитных Карт (United Card System).

Система позволяет начислять на счет гостя любые платежи за услуги или товары. Вся информация о телефонных переговорах, услугах питания, платного телевидения и других систем централизованно обрабатывается в **KEI-Hotel**. При выписке клиент расплачиваться за использованные услуги по одному счету, либо, наоборот, разделить общий счет на несколько счетов, оплатив каждый из них отдельно, с различными видами оплаты, по которым автоматически рассчитываются все налоги и сборы согласно законодательству Украины.

**4. Доступ в номерной фонд и управление номерами.**

Принципиально новым решением является система электронных замков KEI-Biser (система контроля доступа в номерной фонд реального времени), интегрированная в комплекс **KEI-Hotel** и разработанная специально для гостиниц. Это означает, что управление электронным замком номерного фонда осуществляется непосредственно из системы управления гостиницей без дополнительного интерфейса. Такая технология позволяет поднять на новый качественный уровень учет и контроль за использованием номерного фонда гостиницы, повысить эффективность работы службы безопасности, этажной службы, обслуживание в номерах. Кроме того, контролируются такие события, как факт входа или выхода из номера, время открытия и закрытия двери, плохо закрытая дверь, попытка открытия «чужой» картой и т.д. В каждом таком случае сигнал поступает службе безопасности.

В зависимости от пожелания заказчика система поставляется с различными видами ключа (идентификатора доступа), которым может выступать магнитная, штрих кодовая или проксимити (бесконтактная) карта. Возможно использование идентификаторов Dallas, которые применяется в качестве ключа от домофона.

Существует ряд функционально законченных устройств системы KEI-Biser для управления сервисом в номерах разного уровня:

* контроль состояния дверей номерного фонда (KEI-Biser-Light);
* электронные замки серии KEI-S450Nх;
* интеллектуальное устройство управления номером KEI-S450Rх;
* устройство учета материалов и рабочего времени персонала KEI-S450WT

Следует отметить, что система позволяет гибко сочетать комбинации этих устройств исходя из возможностей и запросов гостиницы.

**Дополнительные возможности:**

Система имеет возможность изменения функций без замены оборудования методом изменения программы контроллеров с центрального сервера системы управления гостиницей по запросу администрации гостиницы на изменение сервисов и функций контроллеров. Для повышения качества технической поддержки в систему внедрена фирменная технология "nonstop in system download". Эта технология позволяет изменять программу управления, находящуюся в микроконтроллере без остановки работы системы и какого либо механического вмешательства KEI-Biser, кроме того позволяет:

* автоматически блокировать просроченные карты и предотвращать доступ в гостиницу лиц с просроченными гостевыми картами
* дистанционно открывать помещения при возникновении экстремальных ситуаций
* управлять электрооборудованием номера по сценарию заселен/не заселен/готов к заселению
* извещать сотрудника службы безопасности о сдаче помещения под охрану
* получать различные отчёты по событиям за произвольный период времени
* формировать резервные карты для нештатных ситуаций

При помощи дополнительных терминалов сбора данных, подключённых к системе управления гостиницей, можно организовать систему оказания дополнительных платных услуг с автоматическим включением их в лицевой счет клиента.

**Уборка номера:**

Система отслеживает ситуацию "гость выехал из гостиницы" и может выдавать списки комнат, в которых необходимо произвести уборку сразу же после их освобождения. Это позволяет менеджерам спланировать уборку номеров и организовать контроль времени уборки номера. После завершения уборки, горничная при открытой двери номера активизирует свою карточку-ключ, тем самым оповещает портье о готовности номера к заселению. Система автоматически меняет статус номера в состояние убран и готов к заселению.

**5. Служба безопасности**

Использование возможностей системы контроля доступа в помещение реального времени KEI-Biser позволяет значительно повысить эффективность работы службы безопасности. Это достигается за счет оперативного получения информации о состоянии номерного фонда, автоматического отслеживания и оповещения о нештатных ситуациях, таких, например, как попытка не санкционированного проникновения в номер, незакрытую 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:

* Попытка открытия двери с помощью инструмента или другого ключа
* Открывание окна или появление в номере людей в отсутствии клиента
* Забытая карточка-ключ в считывателе
* Не закрытая или плохо закрытая дверь

Сотрудник службы безопасности имеет возможность дистанционного открытия любой двери или группы дверей в экстремальной ситуации, например при пожаре. С применением системы в служебных помещениях снимаются вопросы поиска сотрудника на территории предприятия и учет рабочего времени.

**6. Аналитические средства**

Аналитические средства комплекса **KEI-Hotel** позволяют расширить возможности администрации и руководителей служб по управлению гостиничным хозяйством. При этом есть возможность оперативного получения аналитических данных и информации о состоянии номерного фонда, в том числе и удаленно, через Internet или непосредственно на мобильный телефон.

**Раздел «БУХГАЛТЕРИЯ»** позволяет руководству гостиницы и бухгалтерии получать финансовый результат и аналитические отчеты по результатам финансовой деятельности. Кассовые отчёты по видам оплаты анализ доходов по выбранной услуге, анализ доходов по услуге «Проживание», анализ доходов по услугам с возможностью анализа счетов на оплату и предполагаемые доходы, получение информации о гостях, которые не оплатили услуги, внесённые в лицевой счёт, экспорт данных в бухгалтерские системы 1С, Парус, БЭСТ.

**Раздел «КЛИЕНТЫ»** позволяет руководству гостиницы и службе маркетинга получать следующие данные:

* справку по клиентам гостиницы, которая выполняет анализ постоянных клиентов с группировкой по количеству приездов и срокам проживания
* расширенная информация о проживании и полученных средствах постоянного клиента справку о доходах, поступивших от клиентов гостиницы
* статистический учёт по организациям, в котором выполняется расчёт количества гостей, количество приездов, сроков проживания и сумма полученных доходов.

Все данные предназначены для анализа информации о постоянных клиентах и установления с ними индивидуальных ценовых отношений.

**Раздел «ПЛАНОВЫЙ ОТДЕЛ»** позволяет руководству гостиницы и экономистам получать следующие данные:

* полный расчёт по проживающим гостям с учётом тарифов и местностью размещения, который можно выдать в нескольких вариантах, в зависимости от необходимой детализации
* аналитические данные о проживании по странам статистический учёт по организациям, в котором выполняется расчёт количества гостей, количество приездов , сроков проживания и сумма полученных доходов
* итоговая отчётность по результатам работы гостиницы, для передачи в Федеральное Государственное Статистическое Наблюдение.

**Раздел «АНЛИТИЧЕСКАЯ ОТЧЕТНОСТЬ»** - руководство гостиницы получает:

* полный автоматизированный учет действий персонала по бронированию, размещению, использованию и состоянию номерного фонда
* возможность быстрого получения отчетов, максимально отражающих потребности руководителей служб
* уменьшение бумажного документооборота

Все отчёты системы **KEI-Hotel** могут формироваться за произвольный период, как по датам, так и по времени.

**7. Модуль Администрирование**

Данный модуль позволяет изменять настройки системы:

* Добавлять и удалять новых пользователей системы, присваивать им различные права доступа
* Создавать и редактировать разветвленную систему календарных и сезонных скидок
* Добавлять и редактировать справочники
* Редактировать формы документов для бухгалтерской отчетности

**8. Некоторые подробности отличные от других систем**

Интерактивный, интуитивно-понятный дружественный интерфейс, выполненный в виде Интернет приложения и вытекающие из этого преимущества в обслуживании, эксплуатации и сопровождении.

Немаловажным является прозрачность системы, как для персонала обслуживающего гостей, так и для управленческого звена в совокупности с аналитическим модулем позволяющим удаленно управлять гостиницей, выводит на качественно-новый рубеж возможности управления из любой точки мира, в том числе с мобильного телефона или средствами интернет.

2.6 Подходы к выбору оптимальной системы автоматизации управления гостиничным предприятием

Правительством РФ утверждены правила предоставления гостиничных услуг на территории РФ. Однако в большинстве гостиниц подходят к процедуре приема гостей достаточно творчески (естественно, в рамках указанных правил – просто трактуют их по-разному).

Поэтому следует иметь в виду, что не существует двух совершенно одинаковых гостиниц. В определении индивидуальности гостиницы существенную роль играют параметры ее номерного фонда, дополнительный сервис, предлагаемый гостям, проводимая тарифная политика, преимущественный контингент приезжающих гостей (индивидуальное или групповое заселение, российские или иностранные граждане, работа с турфирмами), месторасположение гостиницы (близость транспортной магистрали, железнодорожного вокзала, расположение в курортной зоне), а также ее ведомственная принадлежность, самостоятельность в определении хозяйственной политики, отношения с местными контролирующими и налоговыми органами и т.п.

Точно так же и системы автоматизации имеют особенности. Каждая система имеет свои преимущества и свои недостатки. И лишь учитывая и то и другое, основываясь на индивидуальных особенностях конкретной гостиницы, можно успешно решить проблему выбора. В этом случае система станет помогать администрации гостиницы, а не диктовать ей свои условия (что нередко случается при неправильном выборе системы).

Автоматизированная система должна адаптироваться к условиям конкретной гостиницы и, кроме того, должна иметь повышенную степень надежности, поскольку в ней осуществляется не просто работа с финансовой информацией, но с реальными деньгами (гостиничные системы работают в связке с ККМ). В отличие от многих иных (например, традиционных бухгалтерских) программ, гостиничная система работает круглосуточно и в реальном режиме времени: гости заселяются, оплачивают услуги, выезжают, получают возвраты, т.е. база гостиничной системы достаточно динамична и должна отражать текущее состояние реального объекта. Технология работы с подобными системами не допускает длительных простоев. В случае краха базы ее невозможно восстановить на основе архива бумажных документов и копии базы, сделанной несколько дней назад.

И, наконец, самое главное: гостиничная система должна работать максимально быстро – гость у стойки администратора не должен ожидать, пока тот справится с компьютерными проблемами.

В соответствии с упомянутыми выше правилами оплату за проживание гостей следует взимать в зависимости от продолжительности проживания и соответствия времени заезда и выезда расчетному часу. Отечественные гостиничные системы в основном именно так и поступают: сумма за проживание определяется при поселении расчетным путем, что позволяет рассчитать и принять от гостя предоплату.

Импортные же системы, основанные на принципе ночного аудита (Fidelio, Lodging Touch), «не знают», что такое «расчетный час по-российски». В них начисление сумм за проживание на лицевой счет гостя осуществляется при проведении ночного аудита (если гость числится в гостинице на момент аудита, с его счета снимается сумма, равная стоимости суточного проживания), т.е. суммы начисляются «по факту». Реализация системы при таком алгоритме значительно проще, чем при расчетном. Но на практике это приводит к тому, что ночной аудит просто «не замечает» гостей, которые заехали в гостиницу после проведения очередного ночного аудита и выбыли до проведения следующего (проживание менее одних суток). Между тем, с таких гостей полагается получить оплату за одни сутки проживания, и любая система, основанная на расчетном принципе, это сделает автоматически.

Далее. Допустим, гость заехал утром и собирается выехать из гостиницы на следующий день вечером. В указанный промежуток времени будет проведен один ночной аудит, и, соответственно, гостю будет начислена оплата за одни сутки проживания. А объективно следует получить плату за 1,5 суток.

Предусмотрен ли выход из подобных ситуаций в импортных системах? Безусловно, да. Поскольку система в автоматическом режиме не способна выйти из положения, ее должен поправить человек, работая в ручном режиме (доначислить необходимую сумму или «простить» ее конкретному клиенту). То есть разрешение подобных проблем возлагается на низовой персонал. В импортных системах принятие многих решений остается за администратором-кассиром гостиницы. Эти системы менее «заавтоматизированы», чем отечественные. Вместе с тем руководители российских гостиниц обычно требуют, чтобы вмешательство оператора, особенно в части денежных расчетов с гостем, было сведено к минимуму, так как при этом легче контролируется работа персонала и снижается возможность ошибок и злоупотреблений.

Казалось бы, «расчетный час» – анахронизм, и надо бы работать «ночами», как на Западе. Однако есть закон, и его следует выполнять. Более того, умело управляя расчетным часом, гостиница может получить дополнительный доход (и немалый).

В соответствии с указанными выше правилами оплата с клиента, поселенного до расчетного часа, взимается, начиная с расчетного часа, исключая суточников. Получается, что гость несколько часов проживания не оплачивает. Если гостинице это не нравится, она может установить каждому гостю индивидуальный расчетный час, совпадающий со временем заезда. Как говорится, «не подарим клиенту ни одного бесплатного часа». Автоматизированная система может реализовать и такой алгоритм («Невский портье»).

Предположим, гостиница «С…» имеет 1500 номеров и в летний сезон принимает большие (до 300 человек) группы туристов. При таком заезде главная задача администратора – максимально быстро расселить группу. При выборе гостиничной системы в этом случае следует обратить особое внимание на наличие специального режима ускоренного поселения больших групп. Если этот момент будет упущен, гостиницу ждут серьезные проблемы в летний сезон.

Вместе с тем гостиница, работающая в основном с индивидуалами, может не обращать внимания на автоматизацию функций работы с группами. Однако для нее при интенсивных заездах может оказаться важным время, затрачиваемое администратором на поселение одного гостя. Нет ничего странного, если представители гостиницы при выборе системы будут замерять это время, которое должен совершить администратор для обслуживания одного гостя. Повторюсь: внедрение автоматизированной системы должно уменьшать очередь у стойки, а не увеличивать ее.

Традиционно при работе вручную перед администратором гостиницы лежит разграфленный лист бумаги с перечнем номеров и дат (шахматка). Обычно этот лист затерт до дыр и исчиркан разноцветными карандашами. Некоторые автоматизированные системы («Эдельвейс») строят свою работу именно так – «от шахматки».

Психологически персонал гостиницы не сразу отказывается от тех приемов работы, к которым он привык при работе вручную. Поэтому шахматка, безусловно, полезна как вспомогательный инструмент. Иногда после установки системы администраторы еще два- три месяца параллельно рисуют шахматку (представьте ее размер для номерного фонда в 800 мест), не доверяя компьютеру. И только убедившись, что система более эффективно и, главное, оперативно обрабатывает запросы потребителей, с удовольствием выбрасывают бумажные простыни в помойку.

В том случае, если гостиница небольшая (пара десятков номеров) и загрузка не очень велика, работа с шахматкой не сильно тормозит работу. Но для гостиниц в 30 и более номеров, которые продаются достаточно интенсивно, «с колес», это может стать серьезной проблемой.

Как известно, с недавних пор все гостиницы (как и прочие организации, принимающие наличные средства) обязаны выдавать гостю кассовый чек. При этом чек может печататься на ККМ по команде компьютера. В этом случае в связке с системой должен работать фискальный регистратор. В принципе нет ничего страшного, если чек на ККМ вручную пробивает администратор (в этом случае можно обойтись дешевым кассовым аппаратом, разрешенным к применению в гостиницах). Главное – гость должен получить чек ККМ. Встречаются четырехзвездные гостиницы, оснащенные самыми мощными системами, в которых чек администратор выбивает на ККМ вручную.

Дополнительно к чеку в качестве расшифровки гостю выдается традиционный гостиничный счет по форме 3-г, который также может иметь особенности. Помимо того что налоги на услуги можно указывать «в том числе», а можно «накручивать» сверху, гостиницы, предоставляющие гостю утром питание, не всегда хотят указывать строчку «завтрак» в счете явно. Это удобно для командированных гостей. Сумма за завтрак прячется в строчку «проживание». А во внутренних документах суммы за завтрак и за проживание разделены. Если гостиница работает по таким правилам, следует поинтересоваться, возможны ли подобные операции в автоматизированной системе.

Несколько слов о таком документе, как счет-фактура, который в последний год все чаще требуют от гостиниц клиенты. Раньше гостю вначале выдавался счет по форме 3-г, который являлся бланком строгой отчетности. И все. Несколько лет назад налоговики потребовали также выдавать чек ККМ. При этом бланк строгой отчетности потерял свою фискальную функцию и может рассматриваться в качестве расшифровки к чеку ККМ. В 2003 г. для зачета НДС по командировочным расходам организации стали требовать от своих сотрудников дополнительно счет-фактуру за услуги, оказанные гостиницей. А теперь уже многие желают иметь и акт выполненных работ.

И все это при том, что, например «Невский портье», как в счете гостю, так и в чеке ККМ, явно указывает сумму НДС. Абсурдность ситуации в том, что гость в гостиницу селится как физическое лицо, а счет-фактуру он требует выписать на организацию, отправившую его в командировку. Впрочем, несуразности нашего законодательства в гостиничной сфере – это тема отдельного разговора.

После установки автоматизированной системы администратор гостиницы будет работать с компьютером 24 часа в сутки, что, вообще говоря, не очень полезно для здоровья. В связи с этим при выборе системы желательно обратить внимание на ее интерфейс – цветовую гамму, насыщенность экранов информацией, размер шрифтов и т.д.

Важно также обратить внимание на организацию рабочего места администратора и задачи, которые на него возложены. Практика показывает, что наиболее удобно оформить рабочее место администратора в виде полукруга. Справа от центра располагается монитор компьютера, клавиатура, мышка, далее – принтер, ККМ, возможно, терминал АТС. Слева – селектор, телефонные аппараты, ксерокс. Место по центру можно оставить для работы с бумажными документами.

Отдельно нужно решить вопрос о том, где и кто должен выдавать гостю ключ от номера. Зарубежная технология работы с гостем и, соответственно, зарубежные автоматизированные системы основаны на том, что гость перед отъездом должен рассчитаться с гостиницей за оказанные услуги. Таким образом, гость при сдаче ключа становится в очередь к администратору и выясняет с ним финансовые вопросы. Российская технология работы с клиентом традиционно строится иначе: гость оплачивает проживание при заезде, а за услуги расплачивается при их оказании. Таким образом, при отъезде российский гость, как правило, ничего гостинице не должен. Поэтому, увидев очередь, он с легким сердцем просто бросает ключ на стойку и уходит. Администратор же отвлекается от работы с тем гостем, с которым общался на тот момент, принимает ключ и тут же должен проверить по системе, есть ли финансовые претензии к уезжающему. Все это приводит к ненужной суете и ошибкам.

Тезис «Сколько система стоит – настолько она и эффективна» неверен. Система стоит столько, сколько за нее готовы платить, и эффективность здесь совершенно ни при чем. Более того, эффективность применения автоматизированных систем не всегда можно выразить в цифрах, и определяется она обычно целым комплексом организационно-технических решений и субъективных обстоятельств.

3. Проект внедрения компьютерной системы управления гостиничным предприятием на примере гостиницы «Александровский сад»

3.1 Общая характеристика гостиницы «Александровский сад»

Гостиничный комплекс **"Александровский сад"** открылся в Нижнем Новгороде 31 ноября 2004 года. Комплекс включает бизнес-центр и гостиницу на 49 номеров, в том числе 7 полулюксов и 2 люкса. Инфраструктура гостиницы включает в себя конференц-зал, фитнес-центр, боулинг, ресторан и проч. Комплекс оборудован системой беспроводного доступа в Интернет по технологии Wi-Fi.

Площадь гостиничного комплекса - 7,5 тыс. кв.м, бизнес-центра – 3 тыс. кв.м. Гостиница "Александровский сад" расположена в исторической части Нижнего Новгорода, в районе Нижне-Волжской набережной. Строительство гостиницы началось в конце 2002 года, комплекс работ включал создание необходимой инфраструктуры, включая систему автоматизации.

Гостиничный комплекс «Александровский сад» расположен на берегу Волги в одноименном парке на Нижневолжской набережной в исторической части города недалеко от Нижегородского Кремля.

Александровский сад, раскинувшийся на живописных склонах Волги, был разбит в 30-х годах XIX века по указу императора Николая I.

В гостинице **49 номеров**следующих категорий:

* номер 1 категории "Кинг сайз" (28 номеров),
* номер 1 категории двухместный (12 номеров),
* люкс "Волжский" (4 номера)
* люкс "Панорамный" (2 номера)
* люкс двухуровневый (1 номер),
* люкс «Александровский»
* люкс «Георгиевский».

Из окон номеров открывается изумительный вид на Волгу или парк.

Номера оборудованы в соответствии со стандартами отелей категории «четыре звезды», убранство комфортабельных номеров отличает современный дизайн.

**В номерах для гостей предусмотрено все самое необходимое**:

* удобные широкие кровати (160 см или 180см)
* письменный стол с настольной лампой
* телевизор со спутниковыми каналами
* прямые телефонные линии
* мини-бар
* беспроводной доступ в Интернет по технологии WiFi
* встроенный шкаф для багажа и предметов гардероба
* индивидуальный сейф в каждом номере
* шторы с полным затемнением комнаты

Гостиничные номера оформлены уникальной коллекцией акварелей с видами старого Нижнего Новгорода работы известного питерского художника Владимира Липеца.

Комфортабельные ванные комнаты оборудованы душевыми кабинами, феном, увеличивающим зеркалом для бритья/макияжа. В ванной комнате есть шнурок SOS для срочного вызова персонала в случае необходимости.

В гостинице есть **номера для некурящих** (4 этаж).

**Для гостей, проживающих в номерах "люкс", предлагается "Меню подушек":**

1. Подушка пуховая

2. Подушка двусторонняя (утиный пух, гречневая лузга)

3. Поролоновая ортопедическая подушка

4. Ортопедическая подушка для поясницы с наполнителем из гелевых шариков

5. Подушка с наполнителем из гречневой лузги

6. Подушка "Кость" под шею

3.2 Технико-экономическое обоснование внедрения компьютерной системы управления

Для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов комплекса необходимо обеспечить автоматизированную систему управления отелем, а также рестораном и развлекательным комплексом.

Система должна обеспечить решение следующих задач:

1. Обеспечить быстрое и удобное решение повседневных задач при работе с клиентами: бронирование номеров, оформление гостей, предварительный заказ столиков и обработка заказов в ресторане;
2. Обеспечить контроль в реальном времени за состоянием складов, деятельностью персонала и движением финансов в рамках всего комплекса;
3. Обеспечить индивидуальный подход к каждому клиенту, с учетом его предпочтений и категории;
4. Обеспечить ведение статистики и инструмента прогнозирования работы комплекса, включая возможность обмена данными системы автоматизации с программами бухгалтерского и финансового учета;
5. Обеспечить клиентов гостиницы современными средствами связи, включая беспроводной Интернет по технологии Wi-Fi и междугородней/международной телефонной связью.

3.3 Подходы к решению проблем внедрения и эксплуатации компьютерной системы управления

Для решения вышеозначенных задач разработано специализированное решение, включающее в себя:

* Инфраструктурную составляющую: структурированную кабельную систему, сертифицированную по 5-ой категории, 26 точек Wi-Fi – доступа для формирования Wi-Fi – зоны; INTEL-сервера инфраструктуры и приложений функционирующие на базе программных продуктов Microsoft.
* Систему автоматизации отеля, ресторана и развлекательного комплекса на базе программных продуктов **Эдельвейс** и **Tillypad**, включая интеграцию этих продуктов с бухгалтерской программой **1C**; автоматической системой контроля физического доступа **Ving Card** и системой обработки кредитных карт **UCS**.
* Систему биллинга (учета) телефонных переговоров и доступа в Интернет клиентов комплекса в рамках реализованной Wi-Fi-зоны.

Внедрение решения, включая сертификацию СКС и создание Wi-Fi, техническую поддержку и консультации на этапе освоения внедренного комплекса сотрудниками гостиничного комплекса, было полностью обеспечено силами специалистов компании **ИТЛ**, без привлечения московских подрядчиков. Ряд элементов решения являются уникальными для бизнеса в сфере отдыха и развлечений Н.Новгорода.

В рамках решения используются промышленные СУБД и серверная операционная система Windows 2000.

Наиболее интенсивно используется СУБД SQL 2000 Server Standard, входящая в состав Small Business Server 2000. Она обеспечивает работу следующих программных продуктов: комплекс Tillypad, Барсум Pro и Барсум Wi-Fi. Программный продукт Эдельвейс работает совместно с инсталлированной на одном из серверов программой СУБД Sybase.

Кроме того, на базе SQL-сервера работает система мониторинга и управления электронных замков VingCard. С ее помощью обеспечивается как доступ для гостей и персонала в различные помещения отеля, так и мониторинг передвижений персонала по гостинице, в частности, отслеживание работы горничных и т.п.

Понимая важность инфраструктурной основы комплекса, большое внимание при его внедрении было уделено вопросу информационной безопасности.

В рамках решения реализован двойной уровень защиты хранимых данных:

1. Средствами Windows 2000 проводится регулярное архивирование данных файловой структуры серверов;
2. Внедрено «зеркалирование» жестких дисков серверов, а также периодическое резервирование даных SQL-сервера.

Кроме того, в целях обеспечения безопасной работы серверов и комплекса в целом, развернута система антивирусной защиты на базе программного продукта Panda Antivirus BusineSecure.

Одна из особенностей решения – по требованию заказчика полнофункциональное внедрение необходимо было осуществить в весьма сжатые сроки – к 30 ноября. Несмотря на сложность решения, все работы были выполнены качественно и точно в срок.

3.4 Оценка рисков внедрения компьютерной системы управления

Фирма рассматривает инвестиционный проект по внедрению информационной системы. В процессе предварительного анализа экспертами были выявлены три ключевых параметра проекта и определены возможные границы их изменений (таблица 3.1). Прочие параметры проекта считаются постоянными величинами (таблица 3.2).

Таблица 3.1 Ключевые параметры проекта

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Сценарий | | |
| Наихудший | Наилучший | Вероятный |
| Количество заселений - Q | 1000 | 1300 | 1200 |
| Средняя сумма дохода - P | 14,0 | 15,5 | 15,0 |
| Переменные затраты - V | 13,5 | 12,5 | 13,0 |

Таблица 3.2 Неизменяемые параметры проекта

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели | Наиболее вероятное значение |
| Постоянные затраты - F | 75,0 |
| Амортизация - A | 15,0 |
| Налог на прибыль - T | 60% |
| Норма дисконта - r | 20% |
| Срок проекта - n | 10 |
| Начальные инвестиции - I0 | 250,0 |

Первым этапом анализа является определение зависимости результирующего показателя от исходных. Используемым критерием является чистая современная стоимость проекта NPV:

, где



NCFt – величина чистого потока платежей в периоде t/

Ключевыми варьируемыми показателями являются переменные расходы, объем выпуска и цена. Диапазоны возможных изменений варьируемых показателей приведены в таблице 3.3. При этом исходим из предположения, что все ключевые переменные имеют равномерное распределение вероятностей.

Проведем имитационным эксперимент в среде ППП EXCEL с помощью встроенных функций. При этом отметим, что применение встроенных функций целесообразно лишь в том случае, когда вероятности реализации всех значений случайной величины считаются одинаковыми. Тогда для имитации значений требуемой переменной можно воспользоваться математическими функциями.

Приступим к разработке проекта. Прежде всего сформируем первый лист – «Имитация», который предназначен для построения генеральной совокупности (рис. 3.1). Определенные в данном листе формулы и собственные имена ячеек приведены в таблицах 3.3 и 3.4.



Рис. 3.1 – Лист 1 «Имитация»

Таблица 3.3 Формулы листа «Имитация»

|  |  |
| --- | --- |
| Ячейка | Формула |
| Е7 | =B7+10-1 |
| A10 | =СЛУЧМЕЖДУ($B$3;$C$3) |
| A11 | =СЛУЧМЕЖДУ($B$3;$C$3) |
| B10 | =СЛУЧМЕЖДУ($B$4;$C$4) |
| B11 | =СЛУЧМЕЖДУ($B$4;$C$4) |
| C10 | =СЛУЧМЕЖДУ($B$5;$C$5) |
| C11 | =СЛУЧМЕЖДУ($B$5;$C$5) |
| D10 | =(B10\*(C10-A10)-Пост\_расх-Аморт)\*(1-Налог)+Аморт |
| D11 | =(B11\*(C11-A11)-Пост\_расх-Аморт)\*(1-Налог)+Аморт |
| E10 | =ПЗ(Норма;Срок;-D10)-Нач\_инвест |
| E11 | =ПЗ(Норма;Срок;-D11)-Нач\_инвест |

Таблица 3.4 Имена ячеек листа «Имитация»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Адрес ячейки | Имя | Комментарии |
| Блок A10:A11 | Перем\_расх | Переменные расходы |
| Блок B10:B11 | Количество | Объем выпуска |
| Блок C10:C11 | Цена | Цена изделия |
| Блок D10:D11 | Поступления | Поступления от проекта NCFt |
| Блок E10:E11 | ЧСС | Чистая современная стоимость NPV |

Таблица 3.5 Формулы листа "Результаты анализа"

|  |  |
| --- | --- |
| Ячейка | Формула |
| B8 | =СРЗНАЧ(Перем\_расх) |
| B9 | =СТАНДОТКЛОНП(Перем\_расх) |
| B10 | =B9/B8 |
| B11 | =МИН(Перем\_расх) |
| B12 | =МАКС(Перем\_расх) |
| C8 | =СРЗНАЧ(Количество) |
| C9 | =СТАНДОТКЛОНП(Количество) |
| C10 | =C9/C8 |
| C11 | =МИН(Количество) |
| C12 | =МАКС(Количество) |
| D8 | =СРЗНАЧ(Цена) |
| D9 | =СТАНДОТКЛОНП(Цена) |
| D10 | =D9/D8 |
| D11 | =МИН(Цена) |
| D12 | =МАКС(Цена) |
| E8 | =СРЗНАЧ(Поступления) |
| E9 | =СТАНДОТКЛОНП(Поступления) |
| E10 | =E9/E8 |
| E11 | =МИН(Поступления) |
| E12 | =МАКС(Поступления) |
| F8 | =СРЗНАЧ(ЧСС) |
| F9 | =СТАНДОТКЛОНП(ЧСС) |
| F10 | =F9/F8 |
| F11 | =МИН(ЧСС) |
| F12 | =МАКС(ЧСС) |
| F13 | =СЧЁТЕСЛИ(ЧСС;"<0") |
| F14 | =СУММЕСЛИ(ЧСС;"<0") |
| F15 | =СУММЕСЛИ(ЧСС;">0") |
| Е18 | =НОРМАЛИЗАЦИЯ(D18;$F$8;$F$9) |
| F18 | =НОРМСТРАСП(E18) |

Таблица 3.6 Имена ячеек листа «Результаты анализа»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Адрес ячейки | Имя | Комментарии |
| B2 | Нач\_инвест | Начальные инвестиции |
| B3 | Пост\_расх | Постоянные расходы |
| B4 | Аморт | Амортизация |
| D2 | Норма | Норма дисконта |
| D3 | Налог | Ставка налога на прибыль |
| D4 | Срок | Срок реализации проекта |

Таблица 3.7 Результирующая таблица

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Переменные (V) | Количество (Q) | Сумма (P) | Поступления (NCFt) | NPV |
| Среднее значение | 129,9570657 | 1149,978017 | 147,6752658 | 7935,982031 | 30771,38313 |
| Стандартное отклонение | 2,829121077 | 87,17753896 | 4,304935572 | 2403,254202 | 10075,57616 |
| Коэффициент вариации | 0,02176966 | 0,075808005 | 0,029151365 | 0,302830096 | 0,32743332 |
| Минимум | 125,0392953 | 1000,872638 | 140,0202423 | 2610,783634 | 8445,637507 |
| Максимум | 134,9917502 | 1299,803315 | 154,8889053 | 14274,57449 | 57345,75507 |
| Число случаев NPV<0 |  |  |  |  | 0 |
| Сумма убытков |  |  |  |  | 0 |
| Сумма доходов |  |  |  |  | 15385691,57 |

Нетрудно заметить, что по результатам имитационного анализа риск проекта очень низок. Величина ожидаемой NPV равна 30771,38. Также величина стандартного отклонения невысока – 10075,57616 и не превышает значения NPV. Коэффициент вариации (0,33) меньше 1, таким образом, риск данного проекта в целом ниже среднего риска инвестиционного портфеля фирмы. Результаты вероятностного анализа показывают, что шанс получить отрицательную величину NPV не превышает 1%. Еще больший оптимизм внушают результаты анализа распределения чистых поступлений от проекта NCF. Величина стандартного отклонения здесь составляет 30% от среднего значения. Таким образом, с вероятностью почти 100% можно утверждать, что поступления от проекта будут положительными величинами.

Проведем моделирование риска инвестиционного проекта с использованием инструмента «Генератор случайных чисел» ППП MS Excel. Этот инструмент предназначен для автоматической генерации множества данных (генеральной совокупности) заданного объема, элементы которого характеризуются определенным распределением вероятностей. При этом могут быть использованы 7 типов распределений: равномерное, нормальное, Бернулли, Пуассона, биномальное, модельное и дискретное. Применение инструмента «Генератор случайных чисел», как и большинства используемых в этой работе функций, требует установки специального дополнения «Пакет анализа».

Определим вероятности для каждого сценария развития событий следующим образом: вероятность наихудшего и наилучшего исхода = 0,25, вероятного – 0,5. Также будем исходить из предположения о нормальном распределении ключевых переменных. Количество имитаций остается прежним – 500.

Используя инструмент «Генератор случайных чисел», получаем таблицу исходных и результирующих переменных, аналогичную таблице 3.4.

Результаты, полученные на листе «Имитационный анализ» отобразим в таблице 3.8.

Таблица 3.8 Результирующая таблица

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Переменные (V) | Количество (Q) | Цена (P) | Поступления (NCFt) | NPV |
| Среднее значение | 129,943673 | 1173,266115 | 148,6633 | 8660,324406 | 33808,17 |
| Стандартное отклонение | 3,578867932 | 110,1664516 | 5,509839 | 1732,337487 | 7262,777 |
| Коэффициент вариации | 0,027541687 | 0,093897241 | 0,037063 | 0,200031478 | 0,214823 |
| Минимум | 119,2985274 | 845,5820697 | 132,2746 | 4178,923245 | 15020,02 |
| Максимум | 142,1325254 | 1548,469293 | 167,4286 | 15458,08132 | 62307,57 |
| Число случаев NPV<0 |  |  |  |  | 0 |
| Сумма убытков |  |  |  |  | 0 |
| Сумма доходов |  |  |  |  | 16904084 |
| P(E<=0) | 0 | 0 | 0 | 2,88279E-07 | 1,62E-06 |
| P(E<=МИН(E) | 0,001467665 | 0,001467665 | 0,001468 | 0,004842076 | 0,004842 |
| P(M(E)+δ<=E<=max) | 0,158325337 | 0,158325337 | 0,158325 | 0,158611703 | 0,158612 |
| P(M(E)-δ<=E<=M(E)) | 0,34134474 | 0,34134474 | 0,341345 | 0,34134474 | 0,341345 |

Результаты проведенного имитационного эксперимента ненамного отличаются от предыдущих. Величина ожидаемой NPV равна 33808,17 при стандартном отклонении 7262,78. Коэффициент вариации (0,21) несколько ниже, и, естественно, также меньше 1, таким образом, риск данного проекта в целом ниже среднего риска инвестиционного портфеля фирмы. Результаты вероятностного анализа показывают, что шанс получить отрицательную величину NPV не превышает 1%. Общее число отрицательных значений NPV в выборке составляет0 из 500. Таким образом, с вероятностью почти 100% можно утверждать, что чистая современная стоимость проекта будет больше 0. При этом вероятность того, что величина NPV окажется больше, чем М(NPV)+σ, равна 16%. Вероятность попадания значения NPV в интервал [M(NPV)- σ;M(NPV)] равна 34%.

3.5 Расчет социально-экономической эффективности от внедрения проектных мероприятий

В качестве общего критерия эффективности любых видов технологий можно использовать экономию социального времени, которая достигается в результате их практического использования. Эффективность этого критерия особенно хорошо проявляется на примере информационных технологий. Какие же виды информационных технологий представляются с точки зрения этого критерия наиболее перспективными сегодня и в ближайшем будущем? Необходимость экономии социального времени ориентирует наше внимание, в первую очередь, на технологии, связанные с наиболее массовыми информационными процессами, оптимизация которых, как представляется, и должна дать наибольшую экономию социального времени именно благодаря их широкому и многократному использованию.

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 возрастать. Именно этим технологиям принадлежит сегодня определяющая роль в области технологического развития государства. Аргументами для этих выводов является ряд уникальных свойств информационных технологий, которые и выдвигают их на приоритетное место по отношению к производственным и социальным технологиям. Наиболее важные из этих свойств, приводятся ниже.

В числе отличительных свойств информационных технологий, имеющих стратегическое значение для развития общества, представляется целесообразным выделить следующие наиболее важные.

1. Информационные технологии позволяют активизировать и эффективно использовать информационные ресурсы общества, которые сегодня являются наиболее важным стратегическим фактором его развития. Опыт показывает, что активизация, распространение и эффективное использование информационных ресурсов (научных знаний, открытий, изобретений, технологий, передового опыта) позволяют получить существенную экономию других видов ресурсов: сырья, энергии, полезных ископаемых, материалов и оборудования, людских ресурсов, социального времени.

2. Информационные технологии позволяют оптимизировать и во многих случаях автоматизировать информационные процессы, которые в последние годы занимают все большее место в жизнедеятельности человеческого общества. Общеизвестно, что развитие цивилизации происходит в направлении становления информационного общества, в котором объектами и результатами труда большинства занятого населения становятся уже не материальные ценности, а 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 поэтому вынуждена осваивать и практически использовать соответствующие этим процессам информационные технологии.

3. Информационные процессы являются важными элементом других более сложных производственных или же социальных процессов. Поэтому очень часто и информационные технологии выступают в качестве компонентов соответствующих производственных или социальных технологий.

Информационные технологии сегодня играют исключительно важную роль в обеспечении информационного взаимодействия между людьми, а также в системах подготовки и распространения массовой информации. Эти средства быстро ассимилируются культурой нашего общества, так как они не только создают большие удобства, но снимают многие производственные, социальные и бытовые проблемы, вызываемые процессами глобализации и интеграции мирового сообщества, расширением внутренних и международных экономических и культурных связей, миграцией населения и его всё более динамичным перемещением по планете. В дополнение ставшим уже традиционными средствам связи (телефон, телеграф радио и телевидение) в социальной сфере все более широко используются системы электронных телекоммуникаций, электронная почта, факсимильная передача информации и другие виды связи.

Сетевые информационные технологии представляют собой актуальное и перспективное направление развития информационных технологий.

Их цель – не только обеспечение обмена информацией между отдельными пользователями информационно - вычислительных систем, но также и создание для них возможности кооперативного использования распределенных информационных ресурсов общества, получения справочной, документальной и другой информации из различного рода специализированных информационных фондов.

В последнее время центральной темой публикаций не только компьютерной прессы, но и массовых изданий стала сеть Internet, приковав к себе внимание специалистов по информационным технологиям, бизнесменов, рядовых пользователей и всего цивилизованного мира.

Использование новейших информационных технологий значительно благоприятствует развитию всех сфер бизнеса. Ведь это и новые средства и способы рекламы, и новые формы проведения бизнес-конференций, а также способы представления продукции.

Безусловно, что в этом направлении наибольшие перспективы имеет глобальная сеть Интернет, которая позволяет производить рекламу товаров, причем существует возможность осуществлять направленную рекламу. Например, рекламу той или иной продукции увидит только тот пользователь сети, который сделает запрос по близкой тематике. Кроме того, Интернет позволяет проведение бизнес-конференций, он упрощает возможности связи между партнерами (или потенциальными партнерами), причем эта связь будет значительно дешевле, чем другие возможные варианты, а скорость доставки сообщений соответствует скорости, например, мобильной связи.

Понятие экономической эффективности предполагает оценку результатов действия какой-либо системы или процесса и характеризует общественную выгоду от проведения того или иного мероприятия.

Экономическую эффективность проекта можно определить как совокупность полученных доходов за вычетом расходов от внедрения проекта. Экономическая эффективность проекта – основной критерий, определяющий целесообразность его внедрения.

Эффективность проекта находится в прямой зависимости от разницы между доходами от проекта и расходами на его внедрение, продвижение и обслуживание.

Оценку прямой эффективности проекта производят путем сравнения полученных доходов от произведенных расходов.

Затраты, произведенные в разное время, должны быть приведены на момент внедрения.

Внедрение проекта будет эффективным, если расчетный коэффициент эффективности капитальных вложений (Ер) будет больше граничного.

,



Срок окупаемости капитальных вложений (Ток) рассчитывается по формуле:

,



1. Инвестиционные затраты – 250 млн. руб.
2. Эксплуатационные затраты: обслуживание счетов – 18000 млн. руб./год; прочие затраты – 14000 млн. руб./год

В ниже приведенной таблице рассчитаны основные затраты (таблица 3.9)

Таблица 3.9 Потребность в ресурсах

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

Произведем расчет примерной себестоимости услуги по данному проекту (таблица 3.10).

Таблица 3.10 Полная себестоимость продукции

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование элементов затрат | Всего, тыс. руб. |
| 1 | Основные затраты  Обслуживание счетов  Дополнительные затраты | 10000  796,61 |
| 2 | Вспомогательные материалы | 1000 |
| 3 | Энергия | 44312 |
|  | Всего материальных затрат | 65108,61 |
| 1 | Заработная плата персонала | 96000 |
| 2 | Заработная плата управленческого персонала | 120000 |
|  | Всего затрат на оплату труда | 216000 |
|  | Всего затрат на отчисления на соц. нужды | 76896 |
|  | Затраты на амортизацию основных средств | 120 |
|  | Прочие затраты | 4000 |
|  | Итого полная себестоимость услуги | 353124,61 |
|  | **Себестоимость единицы реализованной продукции** | 19,618 |

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

1. Валовая прибыль проекта = 18000 т \* 900$ \* 28 руб./$ – 353124,61 = 453246875,39

Для определения чистой годовой прибыли необходимо посчитать налоги: 108799759,55 руб./год

Чистая годовая прибыль = 453246875,39 – 108799759,55 = 344447115,84 руб./год

1. Срок окупаемости вложенных средств = 600000000 / (120 + 344447115,84) = 1,7 года

Далее рассчитываем основное уравнение инвестиционного процесса:

(3.1)



Данная формула верна, так как предполагается, что доход (R) и ссудный процент (r) будут равны на протяжении всего срока реализации проекта.



В результате произведенных расчетов делаем вывод об эффективности выбранного нами проекта.

Заключение

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.

В связи с развитием мирового туризма все возрастающий интерес к поиску путей эффективного развития этой отрасли появляется и в России, причем со стороны как государства, так и предпринимателей. В настоящее время это одна из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики, хотя по сравнению с другими государствами она пока не является высокодоходной индустрией и заметным источником дохода в бюджете страны. На долю России приходится около 1% мировых турпотоков.

Общее число прибытий иностранных граждан в Российскую Федерацию, по данным Росстата России, за период с 1995 по 2004 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. Отрицательное сальдо туристского баланса сохранялось и в 2004 г. по показателям соотношения въезжающих к нам иностранцев 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 развитие мирового туризма продолжилось и в прошедшем году. По данным Всемирной туристской организации, в 2004 г. количество прибытий увеличилось на 10% и впервые составило 760 млн. человек, а доходы в этой сфере в мире составили более 620 млрд. долларов США, также увеличившись на 10%. К 2010 г., по прогнозам ВТО, их число достигнет миллиарда, причем все население планеты составляет около 6 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 непосредственно вовлекаемой в туристский бизнес. Принимающий туризм называют "невидимым экспортом". Причем значение его постоянно растет. По оценкам специалистов, XXI в. станет веком туризма.

За прошедшие годы в нашей стране в сфере туризма произошли положительные изменения. Он приобрел другой, политический, статус. Впервые в истории страны в июле 2004 г. вопросы развития российского туризма и санаторно-курортной сферы 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, туриндустрия - 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 принятие еще ряда 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 туриндустрии 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. Отрадно отметить, что такие примеры совместной работы у нас уже есть. Поэтому необходимо их продолжать. Нужны только профессиональный, комплексный, научно обоснованный подход и желание и настойчивость со стороны администрации регионов и турбизнеса заниматься вопросами развития туристской индустрии. С нашей стороны вы встретите понимание и поддержку, тем более что многие проблемы развития российского туризма еще остаются и требуют своего решения, в том числе и в ближайшее время. Кроме вышеперечисленных законопроектов в перспективе также разработка концепции и принятие нового федерального закона «О туризме» - всеобъемлющего кодифицированного акта, соответствующего современным международным стандартам и учитывающего отечественные традиции регулирования сферы социального, внутреннего и въездного туризма, и внесение изменений в другие правовые акты, которые могут повлиять на развитие российской национальной туриндустрии.

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.

Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993) // Российская газета. 1993. 25 дек.
2. Часть первая Гражданского кодекса Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. №51-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1994. №32. Ст. 3301.
3. Часть вторая Гражданского кодекса Российской Федерации от 26 января 1996 г. №14-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1996. №5. Ст. 410.
4. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ. 1996. N 49. Ст. 5491.
5. Федеральный закон от 15 августа 1996 г. N 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" // Собрание законодательства РФ. 1996. N 34. Ст. 4029.
6. Федеральный закон от 10 января 2002 г. N 7-ФЗ "Об охране окружающей среды" // Собрание законодательства РФ. 2002. N 2. Ст. 133.
7. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 1834-ФЗ "О техническом регулировании" // Собрание законодательства РФ. 2002. N 52 (ч. I). Ст. 5140.
8. Федеральный закон от 8 августа 2001 г. N 128-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности" // Собрание законодательства РФ. 2001. N 33 (ч. I). Ст. 3430.
9. Закон Российской Федерации. 1992. N 2300-1 "О защите прав потребителей" // Российская газета. 1996. 16 января.
10. Автоматизация управления турфирмами // Турбизнес. - 2001. - N 8.
11. Автоматизированные информационные технологии в экономике: Учебник / М.И.Семенов и др. – М.: Финансы и статистика, 2000.
12. Берсуцкий Я.Г. Информационная система управления предприятием. – К.: Наукова думка, 1986.
13. Божко В.П. Информационные технологии в статистике: Учебник. – М.: Финстатинформ, 2002.
14. Вендров А.М. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем. – М.: Финансы и статистика, 2000.
15. Волошин Н.И. Законодательство Российской Федерации о туристской деятельности // Журнал российского права, №11 – 2002.
16. Волошин Н.И. Правовое регулирование в туризме: Учебник. М.: Советский спорт, 2004.
17. Высокое искусство делового туризма // RATA-NEWS, №1370 от 29.09.2005.
18. Вычислительные центры коллективного пользования / Под ред. В.А. Мясникова и Ф.И. Перегудова. М.: Финансы и статистика, 1982. 264 с.
19. Глушков В.М. Основы безбумажной информатики. 2-е изд. М.: Наука, 1987. 552 с.
20. Головченко В. Пять проблем автоматизации и полезные советы по их решению // Туризм: практика, проблемы, перспективы. - 2003. - N 2.
21. Елеева З. Тенденции развития международного туризма в 2005 - 2015 // Туризм. №9. 2005.
22. Зайцева Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. М., 2005. – 240 с.
23. Информационные технологии управления: Учеб. пособие для вузов / Под ред. проф. Г.А.Титоренко. – 2-е изд., доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 439 с.
24. Кондрашов Ю.Н. Организация сетей и сетевых приложений в финансово-бюджетных организациях на базе технологий фирмы Microsoft: Препринт. – М.: Академия бюджета и казначейства Минфина России, 2000.
25. Коротков Э.М. Исследование систем управления: Учебник для вузов. – М.: ДеКа, 2000.
26. Кучеренко Е. Перспективы развития делового туризма. М., 2002
27. Лепа Р.Н. Информационные технологии в финансовом менеджменте. Курс лекций. Часть 1. – Донецк: ДИЭХП, 2001.
28. Ляпина И. Организация и технология гостиничного обслуживания. М., 2005.
29. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. М.: Финансы и статистика, 2002.
30. Методические рекомендации по оценке инвестиционных проектов (Вторая редакция). М.: Экономика, 2000.
31. Никишин Н.А. Технологии культурного туризма: Принцип партнерства на региональном и местном уровнях // Материалы семинара «Региональные культурные ресурсы и развитие территорий». Петрозаводск, 1998.
32. Парций Я.Е. Научно-практический комментарий Закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". М.: Фонд "Правовая культура", 1998.
33. Писаревский Е.Л. Туристская деятельность: Проблемы правового регулирования. Владивосток: Институт международного туризма, 1999.
34. Системы Интернет-бронирования // www.capital-tour.ru.
35. Толстов Д. Системы платного доступа // Алгоритм безопасности, №5 – 2002.
36. Устинова Г.М. Информационные системы менеджмента. – К.: Диасофт, 2000.
37. Чесноков М.П. Современные информационные технологии. − М.: Минск: Изд-во БГЭУ, 2001.
38. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство учебник. М., 2005.

1. Елеева З. Тенденции развития международного туризма в 2005 - 2015 // Туризм. №9. 2005. С. 17. [↑](#footnote-ref-1)
2. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993) // Российская газета. 1993. 25 дек. [↑](#footnote-ref-2)
3. Часть первая Гражданского кодекса Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. №51-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1994. №32. Ст. 3301; часть вторая Гражданского кодекса Российской Федерации от 26 января 1996 г. №14-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1996. №5. Ст. 410. [↑](#footnote-ref-3)
4. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ. 1996. N 49. Ст. 5491. [↑](#footnote-ref-4)
5. Закон Российской Федерации. 1992. N 2300-1 "О защите прав потребителей" // Российская газета. 1996. 16 января. [↑](#footnote-ref-5)
6. Федеральный закон от 15 августа 1996 г. N 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" // Собрание законодательства РФ. 1996. N 34. Ст. 4029. [↑](#footnote-ref-6)
7. Федеральный закон от 10 января 2002 г. N 7-ФЗ "Об охране окружающей среды" // Собрание законодательства РФ. 2002. N 2. Ст. 133. [↑](#footnote-ref-7)
8. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 1834-ФЗ "О техническом регулировании" // Собрание законодательства РФ. 2002. N 52 (ч. I). Ст. 5140. [↑](#footnote-ref-8)
9. Федеральный закон от 8 августа 2001 г. N 128-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности" // Собрание законодательства РФ. 2001. N 33 (ч. I). Ст. 3430. [↑](#footnote-ref-9)
10. Парций Я.Е. Научно-практический комментарий Закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". М.: Фонд "Правовая культура", 1998. С. 11; Волошин Н.И. Правовое регулирование в туризме: Учебник. М.: Советский спорт, 2004. С. 80 - 82; Писаревский Е.Л. Туристская деятельность: Проблемы правового регулирования. Владивосток: Институт международного туризма, 1999. С. 110 - 117. [↑](#footnote-ref-10)
11. Организация и управление гостиничным бизнесом: Учебник под ред. Лесника А.Л., Мацицкого И.П., Чернышева А.В., - М.: «Интел универсал», 200. – С.80 [↑](#footnote-ref-11)
12. Котлер Ф., Боуэн Дж,. Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов/ Пер. с англ. Под ред. Р.Б. Ноздревой. М.: ЮНИТИ, 1998. [↑](#footnote-ref-12)
13. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (В ред. от 1.02.2005 г. N 49)// Российская газета. – 3.06. 97. [↑](#footnote-ref-13)
14. Jefferies J.P. Understanding hospitality Low. Education Institute of the American Hotel and Motel Association? 1995.P.83 [↑](#footnote-ref-14)
15. Гостиничный и туристический бизнес. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. – М., Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Изд-во.ЭКМОС, 1998. С.37, Рекомендация по статистике туризма/ООН. Всемирная туристическая организация. – Нью-Йорк, 1994г. [↑](#footnote-ref-15)
16. Приказ Минэкономразвития РФ от 21 июня 2003 г. № 197 «Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения»//Российская газета. - 03.09. 2003. - № 174. [↑](#footnote-ref-16)
17. Зайцева Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. М., 2005. – 240 с. [↑](#footnote-ref-17)
18. Глушков В.М. Основы безбумажной информатики. 2-е изд. М.: Наука, 1987. 552 с. [↑](#footnote-ref-18)
19. Глушков В.М. Основы безбумажной информатики. 2-е изд. М.: Наука, 1987. 552 с. [↑](#footnote-ref-19)
20. Глушков В.М. Основы безбумажной информатики. 2-е изд. М.: Наука, 1987. 552 с. [↑](#footnote-ref-20)
21. Глушков В.М. Основы безбумажной информатики. 2-е изд. М.: Наука, 1987. 552 с. [↑](#footnote-ref-21)
22. Глушков В.М. Основы безбумажной информатики. 2-е изд. М.: Наука, 1987. 552 с. [↑](#footnote-ref-22)
23. Автоматизация управления турфирмами // Турбизнес. - 2001. - N 8. - С. 37. [↑](#footnote-ref-23)
24. Головченко В. Пять проблем автоматизации и полезные советы по их решению // Туризм: практика, проблемы, перспективы. - 2003. - N 2. - С. 40. [↑](#footnote-ref-24)