

## **Содержание:**

# **ВВЕДЕНИЕ**

Современные информационные технологии интенсивно внедряются в сферу социально-культурного сервиса и туристского бизнеса, их использование становится необходимым условием успешной работы. Бизнес в этой сфере является не только одним из самых динамичных, но и представляет собой отрасль, чрезвычайно насыщенную информацией. В текущей ситуации на рынке использование Интернет-технологий, программ автоматизации бизнес-процессов напрямую влияет на конкурентоспособность предприятия.

Мировой рынок гостеприимства стал высоко технологичен, и трудно себе представить сегодня серьезную фирму, не использующую какого-либо программного обеспечения. Любая гостиница от малого средства размещения, такого как хостел в несколько номеров до крупнейших гостиничных сетей в тысячи номеров стремится решить вопросы управления предприятием с помощью современных автоматизированных систем управления.

Информационные технологии существенно облегчают многие процессы и позволяют специалистам быстро обрабатывать нужную информацию. Использование современных технологий в гостиничной деятельности обеспечивает повышение скорости передачи данных, их объективности и, как следствие, оперативности принятия управленческих решений.

Важнейшее преимущество использования компьютерных технологий - возможность быстро и эффективно управлять гостиничным предприятием.

Актуальность темы исследования состоит в том, что гостиничный бизнес является динамичной, информационно насыщенной сферой экономики, в связи с чем, необходимо совершенствовать деятельность предприятий гостеприимства, наиболее оптимальным направлением, которого является использование современных информационных технологий.

Целью работы является анализ программного обеспечения для автоматизации и управления продажами в гостиничном бизнесе.

Для решения поставленной цели были поставлены следующие задачи:

- изучить теоретические основы программного обеспечения для автоматизации и управления продажами в гостиничном бизнесе;
- провести анализ и оценку программного обеспечения управления информационными потоками гостиницы ООО «Босфор»;
- разработать предложения по внедрению программного обеспечения в систему управления гостиницей ООО «Босфор».

Предметом работы является программное обеспечение в деятельности гостиничного предприятия ООО «Босфор».

Объектом работы является ООО «Босфор».

При подготовке работы были использованы такие информационные источники как специализированная профессиональная литература, материалы из СМИ, данные Интернет-ресурсов. Применены такие методы и приемы исследования как анализ, синтез, сравнение.

## **ГЛАВА 1. Теоретические основы программного обеспечения для автоматизации и управления продажами в гостиничном бизнесе**

### **1.1. Роль информационных технологий в управлении гостиничными предприятиями**

Информационные технологии (ИТ) стали одним из самых важных инструментов для бизнеса, особенно для индустрии гостеприимства. Использование информационных технологий помогает повысить скорость передачи данных, их объективность и, как следствие, своевременность принятия управленческих решений. Главное преимущество современных информационных технологий - возможность быстро и эффективно управлять предприятием сервисно-культурной сферы [5, с. 45].

Информационные технологии есть совокупность конкретных технических и программных средств, с помощью которых мы выполняем разнообразные операции по обработке информации во всех сферах нашей жизни и деятельности [1, с. 217].

История возникновения информационных технологий можно разбить условно на несколько этапов. Первый этап – это ручная технология сбора и обработки информации, используемая до второй половины XIX в. Инструменты, используемые в то время - перо, чернила, бухгалтерская книга, а средства коммуникации были представлены в форме почтовой связи. В конце XIX в. начинается этап механической информационной технологии. Инструментами того времени стали: пишущая машинка, телефон, фонограф [3, с. 243]. Появились средства информационной связи, вследствие чего передача информации могла передаваться на большие расстояния. С создания первых электронных пишущих машинок с конца 40-х гг. XX в. начинается третий этап развития информационных технологий. Широкое производство электронно-вычислительных машин в 60-х гг. XX в. и их масштабное внедрение во все сферы деятельности являются началом новой компьютерной информационной технологии. Особенно успешно эта технология начала внедряться с 70-х гг., когда были созданы персональные электронно-вычислительные машины [3, с. 245].

Современная индустрия гостеприимства в последние годы подверглась существенным изменениям за счет внедрения новых компьютерных технологий. Информационные технологии, применяемые в области управления технологическими процессами, могут быть реализованы в виде полностью автоматических информационных систем. Автоматические информационные технологии используются обычно в производственных системах. В частности, к этому классу информационных систем можно отнести так называемые интеллектуальные здания, в которых автоматизированы процессы технической эксплуатации здания, в том числе процессы теплоснабжения, освещения, кондиционирования и т.п.

В системах организационного управления наиболее распространены автоматизированные информационные технологии, в которых выработка управляющего воздействия возложена на человека – лицо, принимающее решение (ЛПР). К таким системам относятся практически все информационные системы, используемые в области социально-культурного сервиса и туризма [5, с. 47].

В современных условиях рыночной экономики и постоянно растущей конкуренции предприятия социально-культурной сферы вынуждены постоянно заниматься улучшением своей деятельности. Руководители должны заботиться о повышении качества конечных результатов деятельности своих предприятий. Поэтому они постоянно отслеживают появление новых технологий и приемов ведения бизнеса, и внедряют те из них, которые будут наиболее эффективны для предприятия

социально- культурной сферы [1, с. 219].

На данный момент направлениями развития информационных технологий в туризме выступают:

- локальная автоматизация предприятия;
- внедрение программ автоматизации формирования, продвижения и реализации туристского продукта;
- использование систем управления базами данных;
- использование локальных компьютерных сетей;
- внедрение систем бронирования;
- внедрение мультимедийных маркетинговых систем;
- использование сети Internet.

Современные информационные системы (ИС) состоят из нескольких видов обеспечивающих подсистем, к которым относятся: техническое, программное, информационное, организационное, правовое и эргономическое обеспечения [14, с. 73].

Техническое обеспечение предназначено для функционирования информационной системы за счет технических средств. В него входят персональные компьютеры, периферийное оборудование (принтеры, сканеры, плоттеры и т.д.), средства коммуникации и связи (модемы, сетевые платы и т.д.), а также средства оргтехники (ксероксы, факсы и т.д.). Средства оргтехники необходимо включать в техническое обеспечение информационных систем, так как они органично входят в систему сбора, передачи и обработки информации и являются важным атрибутом современного офиса [10, с. 93].

Программное обеспечение – это совокупность программ для выполнения целей и задач информационной системы, кроме того для корректной работы комплекса технических средств. На рынке информационных технологий представлено огромное множество программных обеспечений для решения задач в области социально- культурного сервиса и туризма. Существует возможность разработки собственного программного обеспечения при решении уникальных задач [15, с. 147].

Организационное обеспечение - совокупность методов и средств, регулирующих взаимодействие специалистов с техническим оборудованием в ходе разработки и эксплуатации информационных систем.

Правовое обеспечение – совокупность правовых норм, обуславливающих создание, юридический статус и работоспособность информационных систем, регламентирующих порядок получения, изменения и применения информации [15, с. 148].

Информационное обеспечение является совокупностью информационной базы предметной области и способов ее обработки.

Формирование информационной базы в области туристического бизнеса представляет собой одну из сложнейших проблем. В первую очередь, поднимаются вопросы проектирования информационной базы, которые являются решающим условием успешной работы всей системы в будущем.

Не менее трудной задачей является заполнение информационной базы конкретными данными [5, с. 48].

Эргономическое обеспечение предполагает разработку рекомендаций и норм правильной организации рабочего места пользователя системы, в том числе лучшее расположение компьютеров в помещении, соблюдение необходимого уровня освещенности, установление нормирования работы пользователя за компьютером и т. п.

Функции информационных систем на предприятии со временем значительно менялись. В последние годы расширилось использование сети интернет, использование на предприятиях электронной коммерции и масштабных корпоративных информационных систем. Сфера применения современных информационных систем различна. Главная особенность применения информационно системы в сервисе - необходимость быстро и качественно удовлетворить потребности клиентов [10, с. 95].

Развитие информационных систем различается в той или иной отрасли услуг. Бюджет, выделяемый на информационные системы, зачастую формируется в процентах от оборота предприятия и составляет около 1% -4%. Отрасли с наибольшим оборотом в большой мере вкладывают средств в развитие информационных систем (например, банковская сфера). В сфере услуг преобладают предприятия малого и среднего бизнеса, поэтому здесь чаще

используются недорогие информационные системы [4, с. 317].

В зависимости от назначения можно выделить такие направления информационных систем гостиничного бизнеса, как программные продукты общего назначения и специализированные компьютерные технологии [5, с. 53]. Именно эти технологии в свою очередь можно разделить на следующие направления: пакеты управления отелями и пакеты финансового менеджмента (рис. 1).

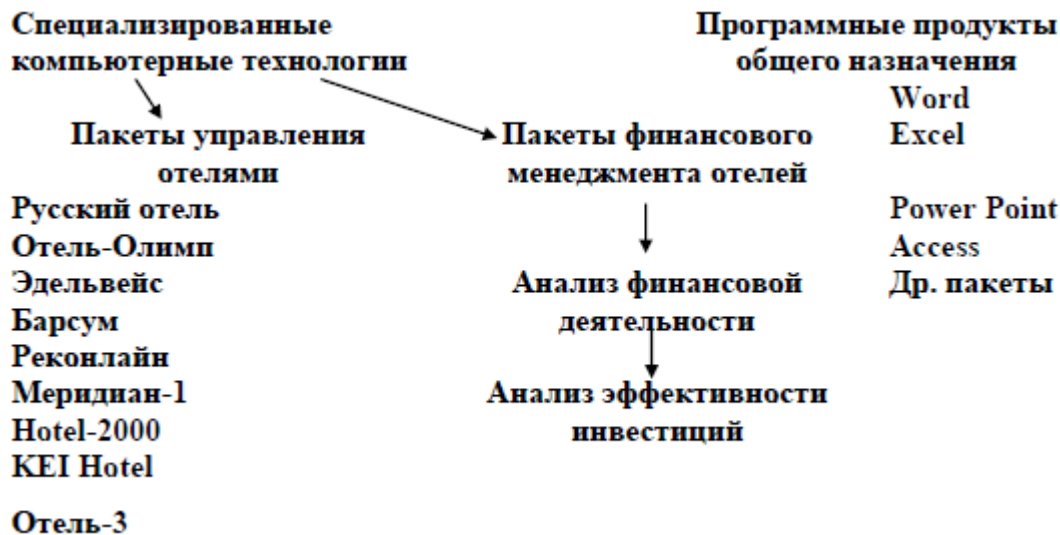


Рисунок 1 - Информационные технологии в гостиничном бизнесе [7, с. 78]

На российском рынке представлено множество систем управления гостиничным предприятием: программный продукт для автоматизации гостиниц HOTEL, автоматизированная информационная система для гостиниц «Отель-Симил», Система «Меридиан - 1», автоматизированная система для управления гостиницей «Русский отель», программные продукты фирмы «Рек-Софт», система Fidelio , система Lodging Touch, система Nimeta, система модулей Cenium, система комплексной автоматизации «Дип-Пансион», комплекс автоматизации гостиничного хозяйства KEI - HOTEL.

Глобальные системы резервирования и бронирования: Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre и так далее. Существует большое количество других специализированных информационных систем в сервисных организациях.

Условия современной экономики требуют быстрого реагирования на изменения рыночной среды. Для конкурентоспособности предприятий на рынке важное значение имеет совершенствование бизнес-процессов.

Совокупность работ, задач или видов деятельности - это бизнес-процесс, упорядоченный во времени и в пространстве с указанием начала и конца процесса, а также с определением точных входов и выходов. Для социально-культурной сферы и сферы услуг этот аспект имеет принципиальное значение, поскольку именно процесс определяет сущность услуги [5, с. 54].

## **1.2. Виды информационных технологий в индустрии гостеприимства**

Индустрия туризма и гостеприимства настолько разнообразна, что нуждается в применении множества информационных технологий.

Структурированная кабельная система (СКС) – совокупность кабельных элементов здания или группы зданий, предназначенная для приема и передачи разных сигналов, отвечающая требованиям соответствующих нормативных документов [7, с. 79].

Структурированная кабельная система гостиницы, отеля – это сложная инженерная структура. Ее устройство для отелей отличается от офисных кабельных систем. Система для отеля включает в себя: локально- вычислительная сеть, телефонная связь, телерадиовещание, система видеонаблюдения, роутеры для беспроводной системы Wi-Fi, сервера и компьютеры [4, с. 319].

Структурированная кабельная система гостиницы отличается от большого перечня сервисов. Эффективность системы во многом зависит от профессионального подхода к ее проектированию. Порою разработку системы отдают электрикам, которые обычно не имеют представление о структурированной кабельной системе гостиницы [4, с. 321].

Телефония гостиницы, отеля является частью структурированной кабельной системы гостиницы, отеля. Проектирование и строительства телефонии гостиницы, отеля имеет некоторые особенности, которые не всегда учитываются как заказчиком, но и исполнителем.

Телефония гостиницы, отеля делится на два сегмента: телефония в номерном фонде, телефония на стойке приема и размещения. Тип используемой телефонии: IP-телефония или аналоговая телефония. В первую очередь в номерном фонде. Абонентские IP-аппараты имеют большую стоимость, аналоговые аппараты стоят в

разы дешевле [7, с. 81].

IP-телефония работает исключительно через интернет. На компьютер устанавливается специальное программное обеспечение, которое заменяет стационарный телефон. Можно установить приложение на смартфон и с помощью него пользоваться IP-телефонией. Возможность интеграции телефонии гостиницы с системой управления [5, с. 57]:

- возможность смены статуса номера горничной по телефону;
- возможность начисления услуг за услуги телефонии на счет гостя в гостиничной системе (PMS);
- возможность установки будильника на телефоне гостя;
- возможность отправки администратором голосового сообщения гостю;
- возможность удаление всех сообщений и настроек телефона после выезда гостя.

Важное значение имеет тип замков, которые необходимо устанавливать в отеле. Многие отели обходятся бюджетными механическими замками в номерах, некоторые из них устанавливают более дорогие электронные замки.

Цена электронных замков гостиницы намного выше цены механических замков. Преимущества установки более дорогих электронных замков [5, с. 59]:

- 1.Удобство для постояльцев. Электронные карты используются не только для открытия комнат, но и для оплаты услуг в ресторане или в лобби баре.
- 2.Гостиница избавлена от проблем с потерянными ключами, так как после выезда гостя электронная карта от номера перестает действовать. При использовании механических замков в таких случаях приходится производить замену замков.
- 3.Безопасность гостей. Все входы в номер записываются в память электронного замка номера. Данная информация помогает избежать махинации недобросовестных сотрудников.

В современном мире трудно представить человека не использующего интернет. Не каждый гость имеет возможность использовать интернет в путешествии из-за роуминга, в связи с чем отели предоставляют бесплатный доступ в интернет. Пару лет назад доступ в интернет был возможен только в холле отеля, а в номерах использовался проводной доступ в сеть. На данный момент ситуация изменилась,



свободный доступ к Wi-Fi-сети возможен на всей территории отеля, поэтому загруженность трафика возросла [7, с. 93].

Существуют определенные требования при установке беспроводной Wi-Fi-сети гостиницы. При строительстве беспроводной сети гостиницы руководители предприятия пытаются сэкономить и переносят технологии, предназначенные для применения домашними пользователями, на беспроводную сеть гостиницы, то есть устанавливают сети без радиоразведки и без учета нагрузки на оборудование. Установив домашнюю Wi-Fi-точку доступа в конференц-зале, ресторане отеля, работы сдаются. Интернет работает, но когда на нагрузку на сеть увеличиваются, появляются негативные отзывы по поводу отсутствия связи [9, с. 117].

Можно так же наблюдать в одном здании гостиницы, отеля множество беспроводных сетей, по принципу: wi-fi\_hotel\_1, wi-fi\_hotel\_2,.. wi-fi\_hotel\_n. Это тоже последствия неграмотного построения беспроводной сети. Каждый раз нужно искать сеть с более сильным сигналом и при перемещении по территории гостиничного предприятия подключаться каждый раз к новой сети. Данные неудобства будут вызывать только раздражение гостя.

Если в гостинице имеется конференц-зал, то важно установить там не только беспроводную Wi-Fi технологию, но и установить компьютерные розетки.

Учетные программы в гостинице, отеля представляют собой комплекс связанных между собой программ, между которыми настроена тесная интеграция. К учетным программам гостиницы, отеля относятся следующие автоматизированные системы [9, с. 119]:

-система управления гостиницей, отелем (PMS – Property management system) – ядро любой учетной системы гостиницы, отеля;

-системы управления точками продаж (POS – Point of Sale). К точкам продаж относят терминалы в ресторанах, лобби.

- системы планирования ресурсов (ERP-Enterprise Resource Planning). Такие системы выполняют задачи по планированию, учету, контролю и анализу основных хозяйственных процессов [7, с. 95];

- бухгалтерские системы. Системы сдачи налоговых отчетов [5, с. 63].

Эквайринг – это приём к оплате платёжных карт в качестве средства оплаты товара, работ, услуг. Иными словами эквайринг в гостинице – это платеж с

помощью дебетовых или кредитных банковских карт. Данная функция в гостинице отличается тем, что при ее выполнении на банковской карте гостя блокируется определенная без ее снятия до момента выезда гостя.

Применяется повсеместно при гарантировании бронирований, осуществленных через электронные каналы продаж (booking.com, как пример). Существует возможность аннулировать бронирование без штрафа, при его отмене в указанные отелем сроки. В этом случае, предавторизация отменяется без каких-либо финансовых последствий, как для гостя, так и для средства размещения [7, с. 97].

Сайт гостиницы отеля – это минимально 25% продаж, прямых и косвенных. Если сайт гостиницы неудобен в использовании или неинформативен, гость не станет бронировать номер.

В настоящее время существует несколько подходов к осуществлению онлайн-бронирований с сайта гостиницы, отеля [9, с. 121]:

– бронирование на сайте путем заполнения некой формы, информация из которой приходит на почту в отдел бронирования гостиницы, отеля. Способ устаревший. Имеет ряд недостатков. К основным можно отнести задержку от запроса гостя до непосредственного бронирования;

– использование самописной системы бронирования. Такой подход часто предлагают разработчики сайтов, не имеющих опыт создания сайтов гостиниц. Вдобавок к тому, что модуль дорог при создании, чаще всего он не совмещается с учетной системой гостиницы. Поддержка этого модуля привязывает непосредственно к разработчику сайта и ведет к дополнительным затратам [5, с. 65];

-использование собственного модуля бронирования встроенного в систему управления гостиницей (PMS). Подходит в том случае, если вы планируете осуществлять продажи только со своего сайта;

- установка модуля бронирования от менеджера электронных каналов (ChanelManager). Большая часть современных систем управления гостиницей и работают с несколькими менеджерами каналов, некоторые из которых взимают плату за бронирования произведенные на сайте;

- установка кнопки бронирования одного из агентов. Например, booking.com на сегодняшний момент предлагает установить свою кнопку booking на сайте, при

этом booking.com не взимает плату за бронирования, осуществленные с сайта.

Все вычислительные средства гостиницы в том числе серверное оборудование, можно разделить на две больших группы. Сервера, компьютеры, периферийное оборудование, необходимое для функционирования самой компьютерной сети отеля, не имеющие прямого отношения к работе учетных систем [9, с. 123].

Сервера, компьютеры, терминалы, периферийное оборудование, применяемые специально для работы с гостями. Обе группы одинаково важны для предприятия. Например, без серверов, отвечающих за работу компьютерной сети, не будут правильно работать сервера, компьютеры, терминалы, предназначенные для работы с гостями.

Оборудование для работы отеля устанавливается в рамках структурированной кабельной системы для каждой гостиницы индивидуально. К нему относятся сервера, отвечающие за работу компьютерной сети гостиничного предприятия: сервера хранения учетных записей пользователей, раздачи адресов в сети, электронной почты, сервера мониторинга, системы управления беспроводной сетью, биллинговые системы, сервера хранения данных, системы резервного копирования и другие [12, с. 137].

Оборудование предназначенное для работы с гостями имеет прямое отношение к работе учетных систем предприятия. После планирования необходимого объема серверов для работы учетных систем гостиницы, информация вносится в проект структурированной кабельной системы. Это необходимо для грамотного монтирования монтажных шкафов и систем аварийного электропитания серверного оборудования [5, с. 67].

Видеонаблюдение гостиницы является частью структурированной кабельной системы гостиницы. Наличие видеонаблюдения прописывается в требованиях к гостиничным предприятиям. В документах требуется установка либо охранной сигнализации, либо электронных замков, либо видеокамер. Наличие системы видеонаблюдения в отелях высокой звездности на сегодняшний день является практически обязательным элементом. Однако рекомендуется устанавливать видеонаблюдение и в средствах малого размещения, включая хостелы и мини-отели.

В настоящий момент насчитывается два вида системы видеонаблюдения [5, с. 68]:

– аналоговая система видеонаблюдения, для передачи сигнала в которой используется коаксиальный кабель, либо кабель на основе витой пары. К достоинствам данных систем стоит отнести относительную дешевизну. К недостаткам следует отнести значительно худшее по сравнению с цифровой технологией качество картинки и отсутствие гибкости. В общем случае, для установки дополнительной камеры следует прокладывать отдельный кабель от места установки камеры до места установки видеорегистратора;

– цифровая система видеонаблюдения, для передачи сигнала в применяется технология IP и кабели на основе витой пары либо оптические кабели. Данная технология позволяет получать картинку с камеры в цифровом HD качестве и хранить ее в таком же виде. Место установки камеры не зависит от места установки видеорегистратора, важно лишь иметь доступ к локальной сети гостиницы. Видеорегистратор можно спокойно перемещать в рамках локальной сети. Данная технология позволяет применять беспроводные Wi-Fi камеры, установленные в любой точке отеля в короткие сроки [9, с. 125].

Системы контроля и управление доступа, как правило рассматриваются в рамках проекта по учетным системам гостиницы. Инфраструктура для данных систем закладывается на этапе проекта структурированной кабельной системы отеля. К системе контроля и управления доступа гостиницы относится в первую очередь [12, с. 138]:

- системы пропуска на территорию и контроль продолжительности работы персонала гостиничного предприятия;
- системы доступа в служебные помещения гостиницы;
- системы управления оборудованием парковки отеля;
- системы пропуска на территорию и контроль выхода гостей.

### **1.3. Автоматизация гостиничного бизнеса**

Автоматизация - сложный и дорогой процесс, к которому владельцы и управляющие подходят с осторожностью, оценивая возможности бюджета и кадровый потенциал предприятия, детально выбирая поставщика, функциональные возможности систем, надежность и обновление оборудования.

Автоматизация должна включать в себя следующие функции [9, с. 127]:

1. Прием и обработка информации от туроператоров.
2. Ведение внутреннего документооборота предприятия.
3. Выстраивание взаимоотношений с клиентом (CRM). Возможность создания собственной клиентской базы.
4. Ведение отношений с туроператорами.
5. Ведение бухгалтерии.
6. Анализ полученных данных и формирование статистики для принятия оптимальных решений.

Для каждого гостиничного предприятия приходит время, когда поднимается вопрос об автоматизации. На современном рынке представлено большое количество программ автоматизации гостиничного бизнеса.

Программы для гостиниц основываются на взаимодействии нескольких систем, которые связаны между собой, поэтому данные между ними передаются автоматически [12, с. 139].

Системы управления связываются с различными взаимосвязанными аппаратно-программными комплексами [5, с. 71]:

- бухгалтерские системы;
- складские системы;
- системы электронного доступа;
- системы управления службой питания;
- системы учета и тарификации телефонных вызовов;
- системы онлайн-бронирования и др.

Использование систем автоматизации гостиничного бизнеса позволяет [5, с. 73]:

- сократить время на регистрацию гостей;
- возможность онлайн-бронирования мест;

- ведение нескольких гостиниц в одной базе;
- контролировать работу персонала;
- отслеживание освободившихся номеров;
- установить бухгалтерский и финансовый учет;
- контролировать пользование телефонами при помощи телефонных тарификаторов;
- взаимодействовать со всеми подразделениями гостиницы, например, контроль уборки номеров.

В больших гостиничных комплексах программы автоматизации построены по модульному принципу. Набор модулей, обеспечивающий специалиста необходимыми средствами для выполнения определенных функций, называется автоматизированным рабочим местом (АРМ). Как правило, система состоит из следующих автоматизированных рабочих мест:

1. службы приема и размещения;
2. службы бронирования;
3. службы горничных;
4. администратора гостиницы и других служб [12, с. 141].

Автоматизация работы гостиницы позволяет организовать стабильную работу предприятия и эффективно руководить им. Профессиональная система автоматизации является надежным инструментом, который необходим для постоянного контроля и отслеживания работы гостиницы, отеля. Она позволяет [9, с. 129]:

- быстро и качественно обслужить клиентов;
- оптимизировать работу с поставщиками;
- наладить прозрачный управленческий, бухгалтерский и финансовый учет;
- эффективно построить работу с персоналом и исключить злоупотребления;
- вести гибкую дисконтную политику;

- своевременно принимать ответственные решения и многое другое.

Автоматизированные системы управления гостиницы (АСУ), или в английском варианте Property Management System (PMS) – это специализированный пакет программ, обеспечивающий работу гостиничного персонала на своих рабочих местах и быстрое принятие решений на всех этапах технологического цикла, от резервирования номеров до получения отчета по деятельности гостиницы [9, с. 131].

Внедрение системы управления позволяет избежать лишней бумажной волокиты, повышает эффективность работы специалистов, помогает избегать множество ошибок в работе персонала при работе с гостями, к примеру, ошибок при начислении оплаты за проживание, которые могут быть причиной ненужных затрат и негативных отзывов о предприятии.

В настоящий момент, на рынке представлено большое множество систем автоматизации, как отечественных, так и зарубежных производителей [12, с. 143].

Автоматизированная система, внедряемая в гостиницу на территории РФ, имеет ряд требований, которым она должна соответствовать:

- ведение отчетности в системе должно соответствовать законодательству РФ. Предоставляя данные в бухгалтерию, нужно учитывать не только факт оплаты, но также время и способ оплаты услуг. Например, в отчетах должна иметься функция учитывать налог на добавленную стоимость или выделить его отдельно (чаще всего такая возможность существует при интеграции системы управления с бухгалтерской системой, для России популярной системой является «1С:Бухгалтерия») [5, с. 75];

- современная система должна размещать туристов не только по номерам, но и по койко-местам (такая система характерна для малых средств размещения, в частности для хостелов);

- при интеграции автоматизированной системы управления с контрольно-кассовыми аппаратами предъявляются дополнительные требования [18, с. 83].

На текущий момент в российских гостиницах пользуются спросом следующие программы автоматизации: программы зарубежных производителей - Fidelio, Lodging Touch, Amadues, программы отечественного производства - Эдельвейс, Русский отель, Невский портъе.

Наиболее популярная автоматизированная система - Fidelio, которая полностью адаптирована для российского рынка. В основном, данная система взаимодействует с расчетно-кассовым комплексом Micros.

Модельный принцип построения систем имеет схожую направленность. В большинстве случаев, автоматизированная система управления включает в себя следующие элементы [5, с. 78]:

1) Системы для работы фронт-офиса:

- система управления гостиничным предприятием;
- система управления ресторанами;
- система центрального бронирования и интернет-бронирования;
- интерфейсы с внешними приложениями, такими как электронные ключи и управление телефонными сервисами;

2) Система для работы бэк-офиса:

- выгрузка в модули бухгалтерского учета и платежей;

3) Система анализа и управления отелем: система корпоративного управления и бизнес-аналитики.

Проблема автоматизации является на сегодня самым важным вопросом для большинства российских гостиниц. Процесс автоматизации гостиничного сервиса представляет собой цепочку взаимосвязанных действий [15, с. 93]:

Первый этап: Понять нужна ли автоматизация производства. На данном этапе необходимо понять потребность предприятия в системе автоматизации, разработать цели и задачи проекта автоматизации, чтобы выявить направления возможного усовершенствования [18, с. 85].

Второй этап: Анализирование российского рынка на предмет представленных современных технологиях. Определение формы собственности на приобретаемые системы.

Третий этап: Выбор системы. Условия выбора продукта зависят от потребностей и возможностей предприятия. При выборе системы следует учитывать следующие параметры: удобство интерфейса, скорость и стабильность работы системы, способ



подключения к системе, совместимость с другими программами, используемая технология оплаты и аннулирования заказов. Расчет показателей эффективности внедрения информационной системы на объекте, оценка рисков, с которыми предприятие может столкнуться в ходе ее эксплуатации.

Четвертый этап: Поиск фирмы, которая установит систему на предприятии. Заключение договоров. Процедура внедрения систем, новых технологий, обучение сотрудников [15, с. 95].

Таким образом, можно сделать вывод, что в современных условиях предприятия постоянно расширяют свой ассортимент услуг. Все это приводит к быстрому росту объема данных. Из этого следует, что предприятию необходимы современные методы и формы управления для повышения эффективности своей деятельности. Необходимо проводить соответствующие изменения всей системы управления, которые должны включать в себя и совершенствование организационной структуры предприятия и внедрение процессного подхода к управлению. В современных условиях рыночной экономики внедрение информационных технологий – это один из наиболее важных инструментов повышения качества системы управления предприятием и его производительности в целом [5, с. 79].

Информационные технологии гостиничных предприятий представляют собой высокобюджетную сферу с размытыми понятиями окупаемости.

Велика стоимость программных лицензий и серверного оборудования, руководителям предприятий нужно четко понимать, цели и задачи системы, на которую будут потрачены деньги. К сожалению, не всегда ИТ-консультанты в порыве внедрения решений АСУ в отеле, автоматизации учета в гостинице помнят для какой цели они осуществляют это внедрение. Предлагается учет только ради самого учета [5, с. 81].

За последние 10 лет способы ведения гостиничного бизнеса значительно изменились. Требования к обслуживанию клиентов стали выше. Отвечать всем этим требованиям становится все труднее, особенно если в гостинице отсутствует система автоматизации. Гостиничный бизнес – одна из основных составляющих индустрии гостеприимства. Данная сфера обслуживания ориентирована на работу с гостями, общение с ними, на предоставление комфортных условий проживания. В этом случае уровень обслуживания прямо пропорционален классу средства размещения, а от этого зависит и конкурентоспособность гостиничного предприятия.

## **ГЛАВА 2. Анализ и оценка программного обеспечения управления информационными потоками гостиницы ООО «Босфор»**

### **2.1. Общая характеристика гостиницы ООО «Босфор»**

Общество с ограниченной ответственностью «Босфор» было образовано в 2000 году на базе аквапарка «Черноморский», расположенного в пос. Новомихайловский Туапсинского района.

Гостиница «Босфор» расположена в центре п. Новомихайловский, Туапсинского района, и являет собой современное 4-этажное здание на 72 номера, из которых 14 - люксы, 58 - двухместные номера. Здание отеля расположено напротив аквапарка «Черноморский» в 250 м от моря. Все здание отеля оборудовано единой канальной системой кондиционирования. На первом этаже отеля расположено кафе площадью 150 м<sup>2</sup> и салон красоты. Каждый желающий сможет поправить свое здоровье или просто отдохнуть и набраться свежих сил, посетив лечебно-профилактическую сауну «Кедровая здравница».

Среди дополнительных услуг гостиница предоставляет своим гостям следующие виды услуг:

- комплексное питание;
- экскурсионные поездки;
- развлекательные мероприятия;
- массажный и косметический кабинеты;
- мини-сауны;
- услуги салона красоты;
- кафе;

- автостоянка;
- отдельный пляж, оборудованный местами для загара, душевыми и туалетами;
- бесплатные услуги аквапарка «Черноморский»;
- бесплатный WI-FI на всей территории здания.

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

Гостиница «Босфор» за годы работы приобрел и сформировал положительный имидж у поставщиков и агентств, с которыми ведет активные партнерские отношения; клиентская база гостиницы также довольно широка.

Каждый гость дорог гостинице, и вся политика направлена на то, чтобы гости оставались довольными и приезжали в гостиницу не по одному разу. Все изменения в компании тщательно разрабатываются менеджерами по развитию и продажам и нацелены на поощрении желаний гостей, удобство и комфортность. Реклама из «уст в уста» часто используется при рекомендации гостиницы, уже существующими гостями. Рассмотрим организационную структуру Гостиницы «Босфор» и отобразим ее на рис. 2.



Рисунок 2 - Организационная структура гостиницы «Босфор»

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

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

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

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

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

Генеральный директор является посредником между владельцами предприятия и управленческим персоналом, с одной стороны, и гостями, с другой. Принципиально эта функция может быть охарактеризована как функция перевода общих постановочных задач, определяемых владельцами, в конкретные управленческие решения. Кроме того на генеральном директоре лежит решение огромного числа задач, например, принятие ориентированных на выбранный сегмент рынка решений, направленных на удовлетворение потребностей клиентов, определение общих направлений политики гостиницы в рамках поставленных целей и задач, в том числе проведение финансовой политики, к которой могут быть отнесены такие вопросы, как определение лимитов расходов на содержание персонала, предельных ассигнований на административные и хозяйственные нужды. К

ведению генерального директора можно отнести принципиальные вопросы закупочной политики, в частности ориентацию на определенных поставщиков. Владельцы предприятия и генеральный директор вправе определить круг поставщиков, деловые отношения с которыми гостиница будет поддерживать в первую очередь.

Высшее руководство вправе также решать, какая система расчетов с клиентами наиболее предпочтительна, какие кредитные карточки будут приниматься в первую очередь и т.п. Часть этих вопросов может быть передана на решение нижестоящим управленческим звеньям, если объем полномочий и обязанностей генерального директора велик и он, в силу объективных причин, не в состоянии все их выполнять.

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

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

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

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

Основными показателями деятельности являются показатели прибыли, выручки, себестоимости, численности персонала и т.д. За анализируемый период с конца 2016 по конец 2018 года можно проследить следующие результаты деятельности (табл. 1).

Таблица 1

## Основные показатели деятельности Гостиницы «Босфор»

Показатель	2016 г., тыс.руб.	2017 г., тыс.руб.	2018 г., тыс.руб.	Отклонение		Темп прироста,	
				+/ 2017/ 2016	+/ 2018/ 2017	% 2017/ 2016	% 2018/ 2017
Выручка от продаж	19424	23858	24442	4434	584	22,83	2,45
Себестоимость продукции	14868	15905	18068	1037	2163	6,97	13,60
Прибыль от продаж	4556	7953	6374	3397	1579	74,56	19,85
Прочие доходы	2857	4912	4773	2055	-139	71,93	-2,83
Прочие расходы	1582	2918	3620	1336	702	84,45	24,06
Прибыль (убыток) до налогообложения	5831	9947	7527	4116	2420	70,59	24,33
Чистая прибыль (убыток)	4664,8	7957,6	6021,6	3292,8	1936	70,59	24,33
Среднесписочная численность	32	34	35	2	1	6,25	2,94

Источник: разработка автора

Все необходимые данные были взяты из Отчета о финансовых результатах за исследуемый период, численность сотрудников, представленная в таблице - фактическая. Оценка показателей рассматривается также за период 2016-2018гг. в динамике с учетом отклонений в стоимостном выражении.

Итак, в таблице представлены основные показатели деятельности гостиницы за три года. Сопоставляя результаты, видно, что объемы реализации увеличились на 1356,8 тыс. руб. по сравнению с прошлым 2017 годом. Что касается себестоимости услуг, то по таблице виден значительный подъем в ценовой политике по причине роста цен на энергоносители и другие коммунальные платежи. Рост составил по сравнению с 2017 годом более 3 млн. руб.

Прибыль заметно сократилась в связи с уменьшением числа клиентов и увеличением количества сотрудников. Хотя показатель численности сотрудников достаточно стабильный, численность штатных сотрудников варьировалась, начиная с 2016 года, но к концу отчетного периода число стабилизировалось. Показатель чистой прибыли увеличивается. В общем выводе можно говорить об эффективности работы предприятия сферы гостиничных услуг и рентабельности на рынке сферы гостеприимства.

## **2.2. Оценка существующего программного обеспечения в управлении гостиницей ООО «Босфор»**

В гостинице ООО «Босфор» установлены 2 персональных компьютера, объединенные в сеть. Для информационного обеспечения деятельности гостиничного предприятия используется следующее оборудование:

- принтер HP Laserjet 2300;
- факс Panasonic KX-FP 148;
- телефонный аппарат Panasonic KX-TS2365RUW;
- для безопасности гостей установлена система видеонаблюдения;
- в гостинице функционирует противопожарная сигнализация;

- гостиница подключена к каналу спутникового вещания.

Обслуживанием техники и программного обеспечения занимается менеджер по информационным системам, который есть в штате организации.

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

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

Любая законченная структура организации остаётся мёртвой схемой без обеспечения её адекватной системой управления. Как известно, для некоторых структур достаточно применять сбалансированное управление для получения оптимизационного эффекта. В основном большинстве случаев реформирование системы управления и модификация применяемых технологий работы с рынком производятся параллельно, т. к. взаимно связаны и невозможны друг без друга.

Система управления является проблемной областью оптимизации, т. к. для неё существует серьезное ограничение - мировоззрение высшего руководства, которое может быть скорректировано в очень незначительной степени. Кроме этого, подобная коррекция может явиться слабым местом на этапе внедрения новейших технологий, и, при малейшем сбое, привести к откату на предыдущие позиции. Это никаким образом не обозначает, что руководитель не способен к обучению.

Наоборот, именно он наиболее мотивирован и готов к получению новых знаний. Но изменение укоренившихся, проверенных на своем опыте, представлений в короткий промежуток на основании авторитета консультанта невозможно.

Для задач оптимизации систему управления гостевым домом удобно схематично представить следующим образом (рис. 3):





Рисунок 3 - Информационная система управления гостиницей «Босфор»

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

Информация, поступающая руководству подразделений, на высшем уровне интегрируется в суммарный показатель. Схематично это можно представить следующим образом (рис. 4).

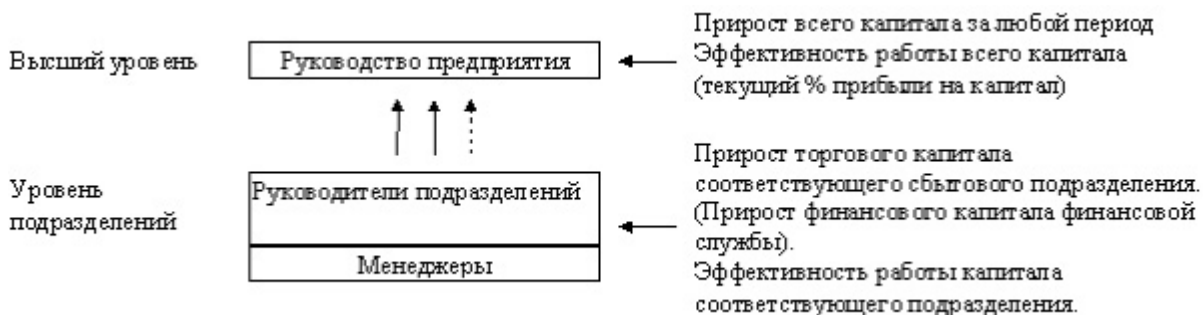


Рисунок 4 - Структура информационных потоков в гостинице «Босфор»

## 2.3. Разработка предложений по внедрению программного обеспечения в систему управления гостиницей ООО «Босфор»

В настоящее время можно наблюдать стремительное развитие информационных технологий и программного обеспечения в гостиничном и туристском бизнесе. Это

обусловливается тем эффектом, который можно получить при их правильном использовании. Гостиницы, пансионаты, отели, во всех регионах России, нуждаются в современном программном обеспечении и технологий для эффективного ведения бизнеса.

Для определения наиболее альтернативных направлений совершенствования всей системы управления в гостевой дом «Босфор» с целью расширения спектра услуг, необходимо рассмотреть список самых известных программных продуктов и начать с компании Hrs.

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

Система Fidelio FO производит:

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

Второе направление совершенствования можно рассматривать как комплексную систему управления гостиницей - Opera Enterprise Solution – это совершенно новое, не имеющее аналогов на рынке решение для гостиниц от мирового лидера в производстве автоматизированных систем управления корпорации Micros-Fidelio. В

отличие от традиционных систем для гостиниц,

Opera Enterprise Solution является наиболее полнофункциональной до настоящего времени, контрольного раствора, предназначенного для независимых гостиниц и гостиничных сетей; как мини отелей с ограниченным набором услуг, так и для 5-звездочных гостиниц

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

В качестве альтернативного направления можно рассматривать систему управления отелем Epitec Pms.

Система управления гостиницей Epitec PMS - это классическая, проверенная временем система автоматизации гостиницы, разработанная компанией Infor (США), сертифицирована Microsoft, использует базу данных MS SQL, проста в работе и обладает необходимой гибкостью для применения в управлении гостиницами любого типа. Epitec PMS позволяет построить успешную технологию ведения бизнеса и повысить финансовые показатели, а также достичь высокого уровня сервиса для гостей.

Epitec PMS включает в себя:

- Базовый модуль (индивидуальное бронирование, функции Портье, гостевые счета, управление номерным фондом);
- Групповое бронирование (создание блоков и групповых броней, быстрое поселение/выезд группы и пр.);
- Модуль по работе с туристическими агентствами;
- История гостей / История компании
- Модуль менеджера (управление тарифами и дополнительными услугами);
- Модуль по работе с дебиторами (контрагентами);
- Модуль Отчетов.

Одним из дополнительных модулей системы является паспортный модуль Libra Pass, который позволяет регистрировать паспортные и визовые данные гостей, с последующим формированием статистических таблиц, форм и отчетов для ФМС и Госкомстата. Программа предназначена для автоматизированной обработки данных по иностранным гражданам и печати документов принимающей стороны для Федеральной миграционной службы (ФМС), таких как Уведомление о прибытии иностранного гражданина и других. Libra Pass позволяет передавать данные в электронном виде для территориальных подразделений ФМС России.

Еpitome PMS интегрируется с различными смежными системами и порталами online бронирования.

Система автоматизации гостиницы Kei-Hotel включает в себя следующие модули (рис. 5):

- Служба размещения
- Служба бронирования
- Расчётный центр
- Служба безопасности
- Аналитическая отчётность
- Администрирование системы.

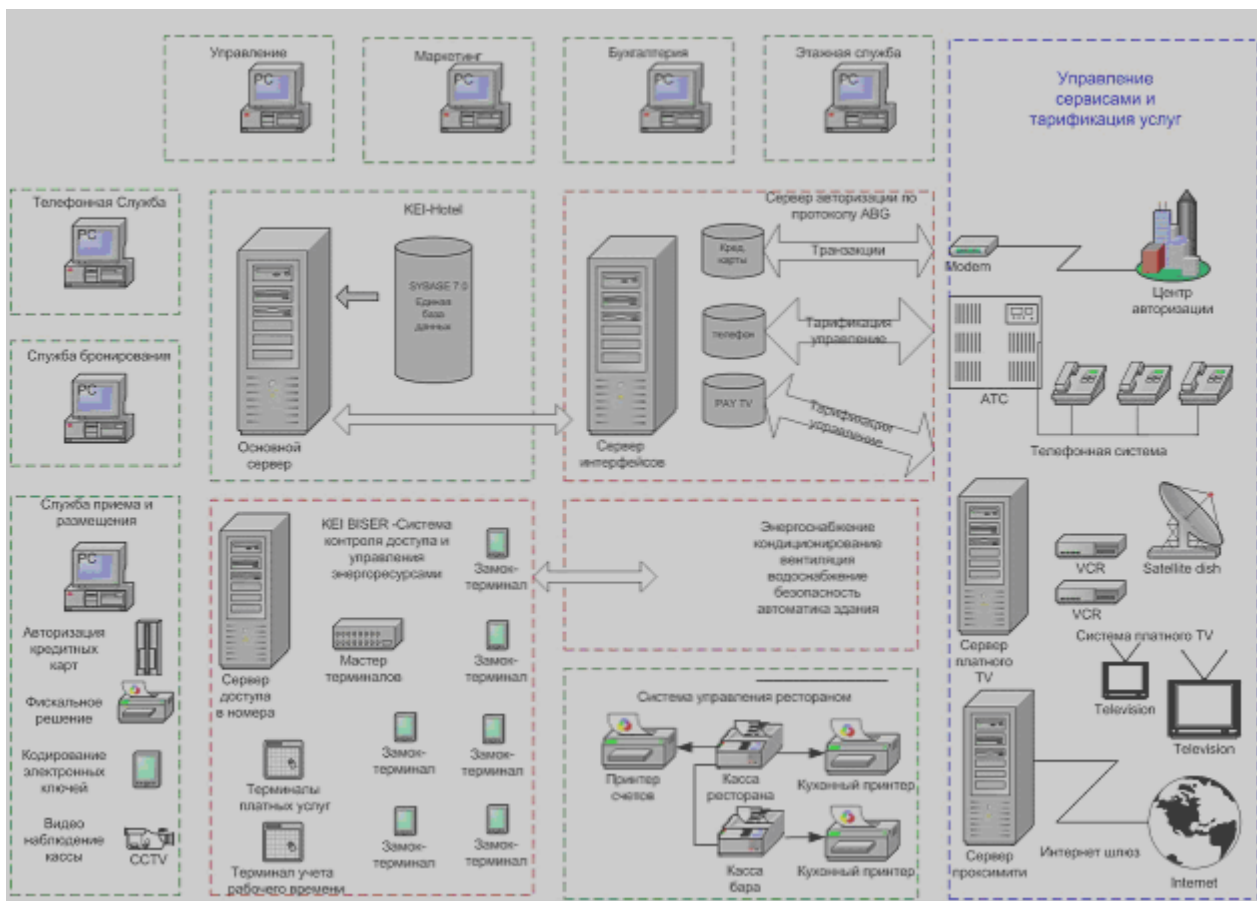


Рисунок 5 - Структурная схема комплекса автоматизации гостиницы «KEIHotel»

В дополнение к системе могут подключаться подсистемы биллинга, ресторана, учёта рабочего времени, платного телевидения, а также выполнена интеграция с уже установленными системами.

Система автоматизации гостиничного хозяйства KEI-Hotel представляет собой совокупность самых современных технологий как в области аппаратного, так и программного обеспечения.

В первую очередь новым решением является интегрированная система контроля доступа в номерной фонд, разработанная специально для гостиниц с использованием on-line технологий на базе замков-терминалов KEI-S450N. Это означает, что управление электронным замком номерного фонда осуществляется непосредственно из системы управления гостиницей без дополнительного интерфейса. Электронные замки объединяются в единую сеть, что позволяет управлять каждым замком в режиме реального времени, а гостям при поселении выдаются пластиковые карты с индивидуальным кодом.

Такая технология позволяет поднять на новый качественный уровень контроль за использованием номерного фонда гостиницы, повысить эффективность работы службы безопасности. 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.

Служба безопасности теперь имеет возможность немедленно реагировать на попытки не санкционированного доступа в номера и помещения, а также дистанционно блокировать доступ любого ключа в любое помещение. Электронный замок контролирует и такие ситуации, как превышение максимально разрешенного нахождения двери в открытом состоянии («дверь не закрыта») и блокировку защелки замка («блокировка замка»). Имеется возможность автоматического включения системы видео контроля в нужных точках при возникновении тревожных ситуаций.

Система KEI-Hotel построена на основе Internet/Intranet технологий и позволяет совместить конфиденциальность информации с возможностью управления гостиницей из любой точки мира. Использование этих технологий позволяет использовать стандартные программы на рабочих местах, что значительно снижает стоимость эксплуатации системы в целом.

В локальной сети предприятия на одном из компьютеров устанавливается программное обеспечение WWW-сервера, которое обрабатывает запросы с рабочих станций и возвращает информацию в виде HTML-страниц (специально оформленных текстовых файлов). Эту информацию отображает программа, называемая «браузер» (Internet Explorer).

В результате использования браузера, в качестве универсального средства доступа к данным, не надо устанавливать на рабочие станции какое-либо дополнительное программное обеспечение, т.к. практически все современные операционные системы уже содержат браузер и WWW-сервер в комплекте поставки. KEI-Hotel сегодня, единственная на рынке российская система автоматизации гостиниц с полностью открытым исходным кодом в виде интернет-страниц, не требующая устанавливать никакого дополнительного программного обеспечения на рабочих местах пользователей.

В результате анализа систем автоматизации предлагается внедрить систему Kei-Hotel в деятельность ООО «Босфор».

В нижеприведенной табл. 2 рассчитаны основные затраты на внедрение компьютерной системы нового поколения Kei-Hotel.

Таблица 2

Потребность в ресурсах

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

Источник: разработка автора

Произведем расчет примерной себестоимости услуги по данному проекту (табл. 3).

Таблица 3

Полная себестоимость продукции

№ Наименование элементов затрат	Всего, руб.
Основные затраты	
1 Обслуживание счетов	10000
Дополнительные затраты	796,61
2 Вспомогательные материалы	1000
3 Энергия	44312
4 Всего материальных затрат	65108,61

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

Источник: разработка автора

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

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

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

Прирост прибыли с учетом себестоимости проекта:  $637,4 - 353,2 = 284,2$  тыс.руб.

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

В результате произведенных расчетов делаем вывод об эффективности выбранного проекта (табл. 4).

Таблица 4

Показатель	Расчеты	Значение
------------	---------	----------



Прирост прибыли 6374\*10% 637,4 тыс.руб.

Прирост прибыли с учетом себестоимости  
проекта 637,4 - 353,2 284,2 тыс.руб.

Срок окупаемости 353,2/284,2 1,25 года

Источник: разработка автора

Таким образом, стоимость внедрения АСУ составляет 353,2 тыс. руб. Как показали расчеты, прирост прибыли с учетом себестоимости АСУ составит 284,2 тыс.руб. При этом, срок окупаемости вложенных средств составит 1,25 года.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

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

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

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

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

увеличение вклада информационного сектора в создание национального богатства.

Наиболее динамично развивается информатизация в сфере рыночной инфраструктуры: предприятия, осуществляющие посреднические услуги при купле - продаже товаров, ценных бумаг и валюты, равно как и рекламно - представительские услуги и аудиторскую деятельность, оснащены в основном новой современной информационной техникой.

Очередной революционный этап информатизации общества связан с необыкновенным ростом использования глобальных компьютерных сетей.

Всемирная компьютерная сеть Интернет развивается столь стремительно, что ежегодно число ее подписчиков и объем информационных ресурсов практически удваиваются. Не остается в стороне от этого бума и туристический бизнес. С каждым годом российская туристическая индустрия все более активно включается в мировой рынок.

Развитие туризма как никакая другая отрасль экономики стимулирует создание рабочих мест и развитие малого бизнеса, перераспределяет ресурсы между странами, оказывает стимулирующее воздействие на такие сектора экономики, как транспорт, связь, сфера услуг, торговля, строительство, производство товаров народного потребления и составляет одно из наиболее перспективных направлений структурной перестройки экономики РФ.

Важнейшим направлением деятельности фирм, работающих в туристической сфере, являются продвижение турпродукта на рынок, реклама и реализация подготовленного турпакета.

В настоящее время средства массовой информации, специальные издания, рекламные проспекты буквально переполнены разнообразными туристскими предложениями, и путь турфирмы к успеху заключается в том, чтобы довести до потенциального клиента соответствующую информацию и вызвать его ответные действия. Эта задача выполнима, если руководство фирмы обладает знаниями в области маркетинга или в фирме существует отдел маркетинга и рекламы. Использование маркетинговых технологий позволит рационально использовать ресурсы турпредприятия, в том числе и денежные, для продвижения и реализации туров и поможет в выборе наиболее эффективных методов продвижения для каждого турпродукта. Российские туристические предприятия уже сейчас используют различные способы информационных технологий для привлечения

потребителей, и задача данной работы – показать, как правильно это делать с помощью маркетинга и глобальной сети Интернет. Автоматизация и широкое применение электронной техники становятся одной из актуальнейших задач в отрасли туризма.

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

Объектом исследования в работе является гостиница ООО «Босфор».

Объемы реализации увеличились на 1356,8 тыс. руб. по сравнению с прошлым 2017 годом. Что касается себестоимости услуг, то значительный подъем в ценовой политике по причине роста цен на энергоносители и другие коммунальные платежи составил по сравнению с 2017 годом более 3 млн. руб.

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

В качестве рекомендаций в работе предложено внедрение автоматизированной системы управления гостиничным комплексом - Kei-Hotel.

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

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Автоматизированные информационные технологии в экономике: учеб. / М.И.Семенов и др. – М.: Финансы и статистика, 2017. – 917 с.
2. Акифьева Л.Д. Автоматизация управления турфирмами. – М.: Турбизнес, 2016. – 627 с.
3. Берсуцкий Я.Г. Информационная система управления предприятием. – Киев: Наукова думка, 2017. – 346 с.
4. Вендров А.М., Жораль Н.Г. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем. – М.: Финансы и статистика, 2016. – 733 с.
5. Ветитнев А. М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. - М.: Юрайт, 2017. — 402 с.
6. Волошин Н.И. Информационное наполнение гостиничного комплекса. Справочное пособие. - М.: Наука, 2017. - 288 с.
7. Зайцева Н.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. - М.: Спектр, 2017. - 240 с.
8. Информационные технологии управления: учеб. пособие для вузов / Под ред. проф. Г.А. Титоренко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 439 с.
9. Корнеев Н. В. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. – М.: Академия, 2017. – 284 с.
10. Коротков Э.М. Исследование систем управления: учеб. для вузов. – М.: ДеКа, 2017. – 400 с.
11. Крюков В. Ю. Рынок интернет-бронирования гостиниц в современной России: особенности и актуальные тенденции развития / В.Ю.Крюков // Креативная экономика. - 2018. - № 10(94). - С. 139-146
12. Ляпина И.Д. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М.: Право, 2017. - 186 с.
13. Радионова Н.С. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н.С. Радионова, Е.В. Сбботина, Л.Э. Глаголева. - СПб.: Троицкий мост, 2016. - 348 с.
14. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма/С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2017. - 272 с.
15. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2017. - 254 с.
16. Устинова Г.М. Информационные системы менеджмента. – Киев: Диасофт, 2017. – 707 с.
17. Чесноков М.П. Современные информационные технологии. - Минск: Изд-во БГЭУ, 2016. – 567 с.

18. Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - М.: КНОРУС, 2017. - 104 с.
19. Чудновский А.Д. Основы туристической деятельности: учеб.- СПб.: Питер, 2016. - 946 с.
20. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. - М.: Прель - К, 2017. - 466 с.