СОДЕРЖАНИЕ

[ВВЕДЕНИЕ](#_Toc137918991)

[1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА](#_Toc137918992)

[1.1 Средства размещения туристов](#_Toc137918993)

[1.2 Классификация гостиниц](#_Toc137918994)

[1.3 Типология гостиниц](#_Toc137918995)

[1.4 Основные службы гостиницы и их назначение](#_Toc137918996)

[2 ТЕХНОЛОГИИ И ПРОГРАМНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ](#_Toc137918997)

[2.1 Информационный облик современной гостиницы](#_Toc137918998)

[2.2 Особенности автоматизации менеджмента в гостиничной индустрии](#_Toc137918999)

[2.3 Возможности компьютерных систем бронирования](#_Toc137919000)

[2.5 Программы бронирования и резервирования](#_Toc137919001)

[2.6 Системы бронирования, используемые на Российском рынке](#_Toc137919002)

[2.7 Характеристики компьютерных программ бронирования (на примере Fidelio Hotel Management System)](#_Toc137919003)

[3 ТЕХНОЛОГИИ И ПРОГРАМНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ, НА ПРИМЕРЕ ГК «КИРОВСКИЙ»](#_Toc137919005)

[3.1 Общие сведения по гостинице](#_Toc137919006)

[3.2 Информационные технологии, используемые в гостинице.](#_Toc137919009)

[3.3 Расчет экономической эффективности от использования новых технологий.](#_Toc137919020)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ](#_Toc137919023)

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

**ВВЕДЕНИЕ**

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. Современные информационные технологии позволяют организовать работу предприятия с максимальной эффективностью.

Вопрос комплексной автоматизации процессов бронирования, расчетов с гостями, агентами, туроператорами и хозяйственной деятельности становится все более актуальным для российских гостиниц.

Бум использования компьютерных технологий в последнее время все больше захватывает индустрию гостеприимства. Доказательство тому - стремительный рост подключений новых агентств к глобальным системам бронирования (GDS) Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Fidelio. Только за прошедший год эти GDS практически удвоили число своих пользователей. Во многом, благодаря растущей популярности Интернет. И это не предел. Ведь в XXI веке – веке компьютерных технологий немаловажно автоматизировать свой офис. Не стоит забывать о том, что телефон и факс теперь уже уступают свои позиции компьютерному оборудованию, помогающему быстро и качественно совершить бронирование будь то номера в гостинице, места в самолёте или автомобиля.

*Актуальность* исследования, которому посвящена настоящая дипломная работа, состоит в том, что в ней подробно разбираются функции и процедуры современных программ и технологий по бронированию гостиничных номеров.

*Цель работы* – исследовать современные информационные технологии в индустрии гостеприимства, на примере систем бронирования, а также возможность их развития в России.

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

- изучение основных направлений внедрения новых технологий в гостиничном бизнесе;

- изучить развитие и недостатки компьютерных систем бронирования в России;

- разработка рекомендаций по использованию новых технологий для гостиничного комплекса «Кировский»;

***Предметом работы* является комплекс** современных технических и программных средств, которые используются для эффективной работы в гостиничном бизнесе.

*Объектом исследования настоящей работы* является гостиничный комплекс «Кировский».

***Новизна проведенного исследования*** **заключается в следующем****:**

**-обосновано положение, что на современном этапе развития общества компьютерные тех****нологии должны рассматриваться как необходимое условие эффективной деятельности предприятий гостиничного бизнеса;**

**-на основе проведенного исследования выявлены тенденции развития технологий в работе организаций индустрии гостеприимства.**

*Теоретической базой* работы послужили научные разработки российских авторов, среди которых наиболее известны работы Морозова В.А., Кабушкина Н.И. и др. В ходе исследования были проанализированы источники вторичной информации: специализированные туристские, и компьютерные издания – журналы «Туризм. Проблемы, практика, перспективы», журнал «ТУТ Туристские технологии», различная информация справочного, рекламного и статистического характера, а также сведения, полученные в результате посещения Интернет-серверов наиболее известных компаний.

***Результаты исследования* могут быть использованы в работе гостиниц с целью повышения экономической эффективности. Кроме того, предложенные рекомендации позволят выбрать пути использования предлагаемых на рынке информационных систем.**

**Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы.**

В первой главе рассматривается общая характеристика гостиничного бизнеса.

Вторая глава посвящена вопросам технологии и программного обеспечения в гостиничном бизнесе. Исследованы компьютерные системы бронирования (КСБ) и изучена технология работы системы Fidelio Front Office (на примере Гостиницы Мэрриотт в Москве).

Третья глава основана на изучении организации деятельности и оценке технической базы гостиничного комплекса «Кировский» и проведен расчет экономической эффективности использования новых технологий на этом предприятии.

# 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

## 1.1 Средства размещения туристов

Размещение занимает центральное место в комплексе услуг, предоставляемых туристам во время путешествия, и являются неотъемлемой частью каждого тура.

Средства размещения, под которыми понимают любой объект, регулярно или эпизодически предоставляющий места для ночевки, составляют основу туристской индустрии. На их долю приходится до 65 % лиц, занятых в туристской сфере, и около 68 % всех поступлений от туризма. Строительство новых средств размещения существенно повышает привлекательность туристского направления, увеличивает поток туристов. Высокий сервис предоставления услуг по размещению определяет также такие психологические аспекты туризма, как удовлетворенность путешествием и высокая оценка организации пребывания туристов в той или иной стране.

В многообразии имеющихся средств размещения особое место принадлежит гостиничной индустрии.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т.п. К этой деятельности относят и услуги ресторанов.

В стандартной классификации гостиницы, разработанной экспертами Всемирной Туристской Организации и аналогичные предприятия представляют наиболее комфортную группу коллективных средств размещения туристов. В частности для гостиниц характерны следующие признаки:

- наличие номеров, число которых превышает определенный минимум (в России, Беларуси – 10), объединенных единым руководством;

- предоставление обязательных (уборка номеров, санузла, ежедневная заправка постелей) и дополнительных (услуги прачечной, химчистки, парикмахерской, аренда автомобилей и т.д.) услуг;

- группировка в соответствии с требованиями национальных стандартов на классы и категории в зависимости от предоставляемых услуг, имеющегося оборудования и т.д.

Понятие «гостиница» определяют и соответствующие нормативные документы. В ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» под гостиницей понимается предприятие, предназначенное для временного проживания. В правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ №490 от 25.04.97г., гостиница рассматривается как имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

Наряду с понятием «гостиница» все чаще используется термин «отель», который определяет гостиничное предприятие, предоставляющее широкую номенклатуру и высокое качество услуг, создает изысканный комфорт и атмосферу гостеприимства.

Классификация средств размещения туристов приводится также в ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». В соответствии с этим документом все средства размещения подразделяют на коллективные и индивидуальные.

К коллективным средствам размещения гостиничного типа относят: гостиницы, мотели, клубы с проживанием, пансионаты, меблированные комнаты, общежития.

К специализированным средствам размещения относят: санатории, профилактории, дома отдыха, туристские приюты, стоянки и другое, туристские, спортивные базы, базы отдыха, дома охотника (рыбака), конгресс-центры, кемпинги, ботели, флотели, ротели.

К индивидуальным средствам размещения относят: квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи, сдаваемые в наем [1].

Гостиница – это один вид из средств размещения и она имеет свою классификацию.

## 1.2 Классификация гостиниц

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Наиболее употребляемыми среди них являются следующие:

- уровень комфорта;

- вместимость;

- функциональное значение;

- месторасположение;

- продолжительность работы;

- обеспечение питанием;

- продолжительность пребывания клиентов и другие.

Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта играет огромную роль в решении вопросов управления качеством гостиничных услуг.

Уровень комфорта – это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:

- состояние и структура номерного фонда: площадь номеров, доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров – апартаментов, наличие коммунальных удобств;

- состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;

- наличие, состояние и режим работы предприятий питания: ресторанов, кафе, баров и т.д.;

- состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей к гостинице территории;

- информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т.д.;

- обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг.

Указанные параметры оцениваются практически во всех имеющихся сегодня системах классификации гостиниц. Кроме того, ряд требований предъявляется к персоналу и его подготовке, образованию, квалификации, возрасту, состоянию здоровья, знанию языков, внешнему виду и поведению.

Классификация гостиниц по уровню комфорта принята во всем цивилизованном мире.

Установление уровня комфорта в настоящее время лежит в основе более тридцати систем классификации, наиболее распространенными среди которых являются следующие:

- система «звезд» (европейская), базирующаяся на Французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России и другие страны;

- система букв (А, В, С, Д), используемая в Греции;

- система «корон», применяемая в Великобритании;

- система категорий, используется в Италии и Израиле.

Наиболее распространенной считается Французская национальная система классификации, устанавливающая для туристских отелей шесть категорий, среди которых пять категорий с присвоением определенного количества звезд (от одной до пяти). Такая система позволяет наиболее полно охватить рынок гостиничных услуг.

Согласно классификации, принятой в Германии, гостиничные предприятия подразделяются на пять классов. С целью гармонизации с европейской системой здесь предусматривается соответствие каждого класса определенному количеству звезд:

- туристский класс – «1 звезда»;

- стандартный класс – «2 звезды»;

- комфортный класс – «3 звезды»;

- первый класс – «4 звезды»;

- люкс – «5 звезд»;

Следует отметить, что определение соответствия с системой «звезд», иногда носящее чисто условный характер, характерно и для ряда других систем (букв, «корон», категорий).

В Российской Федерации классификация гостиничных предприятий установлена ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц, согласно которому все гостиницы подразделяются на пять категорий с присвоением от одной до пяти звезд, мотели – на четыре категории с присвоением от одной до четырех звезд.

В США нет официально утвержденной правительством классификации гостиниц. Высшая категория (пять звезд) присуждается двумя учреждениями: American Automobile Association (AAA) и Mobile Travel Guide.

Собственный подход к классификации гостиниц имеют гостиничные цепи, представляющие собой группы гостиниц, объединенных друг с другом и рассматривающихся как одно целое. Для них характерны общие руководство, концепция продвижения продукта и торговая марка, распространяющаяся на все гостиницы конкретной цепи. В каждой марке может учитываться не только уровень комфорта, но и назначение, месторасположение, длительность пребывания клиентов, особенность архитектуры здания и некоторые другие критерии.

К пониманию уровня комфорта как критерия классификации и проведения процедуры присвоения категории в зависимости от уровня комфорта в каждом отдельном государстве подходят по-разному. Данное обстоятельство, а также ряд факторов, обусловленных культурно-историческими и национальными традициями государств, препятствуют введению в мире единой классификации гостиниц. Решение данной проблемы усложняется еще и потому, что наряду с гостиницами функционируют и другие многочисленные виды средств размещения, обладающие своей спецификой.

Под вместимостью гостиничного предприятия понимается число койко-мест или номеров, которое может быть предложено клиентам одновременно.

Койко-место – площадь с кроватью, предназначенная для пользования одним человеком.

Номер – помещение, состоящее из одного или нескольких койко-мест, оборудованное в соответствии с требованиями к гостинице данной категории. Номера бывают одноместные, двухместные, трехместные и т.д. Могут быть однокомнатными, двухкомнатными, трехкомнатными и т.д. По назначению различают номера бизнес-класса, эконом-класса, номера-аппартаменты и т.д.

Номера бизнес-класса предназначены для размещения туристов, прибывающих с деловой целью. Помимо стандартной обстановки здесь должны быть созданы условия для работы: рабочий стол, телефон, факс, компьютер и т.д.

Номера экономического класса предназначены для широкого контингента туристов. Отличаются скромной обстановкой и оборудованием, что отражается в невысокой цене размещения.

Номера-аппартаменты (2-, 3-, 4- комнатные), предназначены, как правило, для долгосрочного размещения семей. В номере-аппартаменте обязательно должна быть кухня с необходимым набором бытовой техники, что позволяет обеспечить практически домашние условия пребывания. Различают также такую категорию номеров, как люкс-аппартаменты, или сюиты, 3-,4- комнатные номера высокой комфортности, но, как правило, кухня отсутствует.

В практической деятельности гостиничных предприятий получило распространение подразделение одно-, двухместных номеров в зависимости от вида кроватей (twin, queen, king-size). Использование сдвоенных стандартных кроватей (twin) позволяет превращать номер в одноместный или двухместный в зависимости от спроса. Использование кроватей очень большого, «королевского размера» (queen, king-size) в оборудовании номеров говорит о повышенном уровне комфорта всего средства размещения (как правило, это гостиницы не ниже 4-5 звезд) или высоком разряде самого номера. Поскольку размеры таких кроватей превышают стандартные, номер должен иметь немалую площадь.

Общепринятого подхода к определению вместимости малых, средних и больших гостиниц в настоящее время нет. В каждой стране данный вопрос решают по-разному, учитывая конкретные особенности социально-экономического и исторического развития [2].

Многие страны используют следующий подход к классификации гостиниц по вместимости:

- малые – до 150 мест (не более 100номеров);

- средние – 150-400 мест (до 300 номеров);

- большие – свыше 400 мест (свыше 300 номеров);

- мега-отели – более 600 номеров.

Вместимость других функциональных частей гостиничного комплекса, в частности предприятий питания (ресторана, кафе, бара), определяется:

- вместимостью номерного фонда;

- назначением гостиницы;

- наличием подобных предприятий в прилегающей зоне.

Исходя из функционального назначения гостиничных предприятий, прежде всего, выделяют их две большие группы:

- транзитные;

- целевые.

Транзитные гостиницы предназначены для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки. Обычно они располагаются вдоль магистралей с большим движением и отличаются малой или средней вместимостью и ограниченным уровнем комфорта.

В группе транзитных гостиниц наибольшую популярность и широкое распространение получили мотели. В мотелях, помимо традиционных услуг размещения и питания, предусмотрен полный комплекс технического сервиса: гаражи, стоянки для автомобилей, автозаправочные и ремонтные станции.

Наряду с развитием мотелей все большую популярность приобретает и такой тип гостиничных предприятий, как мотоотели. Они предлагают те же услуги, что и мотели, но отличаются повышенной комфортностью и более высоким качеством обслуживания, характерными для отеля.

В группе целевых гостиниц выделяют гостиницы делового назначения и гостиницы для отдыха.

Гостиницы делового назначения обслуживают лиц, пребывающих с деловой целью (деловая поездка, командировка, симпозиум, конференции и т.д.). Для обслуживания деловых людей должны быть созданы соответствующие условия, в связи, с чем к гостиницам делового назначения предъявляются следующие требования:

* месторасположение вблизи административных, общественных и других центров городов и поселений;
* преобладание в номерном фонде одноместных номеров;
* обязательная организация в номере, наряду с зоной отдыха и сна, рабочей зоны;
* наличие в номерном фонде номеров-аппартаментов, необходимых для обслуживания деловых людей с членами их семей;
* наличие специальных помещений для проведения деловых мероприятий: конференц-залов, переговорных комнат и т.д.;
* наличие специального технического оборудования: для синхронного перевода, современных средств связи и оргтехники;
* наличие служб финансового обеспечения: отделения банков, пунктов обмена валют и т.д.;
* обеспечение возможности предоставления высококачественного питания: наличие ресторанов, кафе, баров высоких категорий обслуживания, а также доставка питания в номера;
* оборудование стоянок и гаражей для транспортных средств.

Среди гостиниц для отдыха выделяют курортные и туристские. Концепция курортной гостиницы предусматривает предоставление размещения, питания и ряда дополнительных услуг людям, стремящимся к отдыху и восстановлению здоровья. Наиболее популярным местом размещения курортных гостиниц являются территории, предоставляющие возможности для отдыха и лечения в естественных климатических и природных условиях: на морских побережьях, в горных районах и другое.

В структуре курортных гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения для оказания медицинских услуг лечебно-профилактического характера, предоставления диетического питания, занятий спортом, активного отдыха и другое.

Продолжительность периода активного функционирования курортных гостиниц может варьировать от 90 до 180 дней, что часто зависит от климатических и ряда других факторов.

Сущность концепции туристской гостиницы сводится к следующим моментам:

* туристская гостиница располагается, как правило, на туристских маршрутах, с которых принимает клиентов;
* комплекс услуг, предлагаемых в туристской гостинице, формируется в соответствии с программой маршрута и заранее определяется ваучером или путевкой;
* для организации обслуживания в структуре туристской гостиницы предусмотрены турбюро или бюро путешествий и экскурсий.

По месторасположению гостиницы могут быть размещены:

* в черте города (в центре, на окраине). Центральными являются практически все гостиницы делового назначения, отели-люкс, гостиницы среднего класса;
* на морском побережье. В данном случае очень важным является расстояние до моря;
* в горах. Обычно это небольшие гостиницы в живописной горной местности на туристском маршруте в наиболее удобном месте отдыха. В горной гостинице, как правило, содержится необходимое снаряжение для зимнего и летнего отдыха и гостей.

По продолжительности работы гостиницы подразделяются на три вида:

* работающие круглогодично;
* работающие два сезона;
* односезонные.

По обеспечению питанием выделяются следующие гостиницы:

* обеспечивающие полный пансион (размещение и трехразовое питание);
* предлагающие размещение и только завтрак.

По продолжительности пребывания туристов различают гостиницы:

* для длительного пребывания;
* для кратковременного пребывания [1].

## 1.3 Типология гостиниц

На основании обобщения мирового опыта гостиничной деятельности представляется целесообразным выделение отдельных типов гостиниц, которые объединяют такие их характеристики, как вместимость, назначение, расположение, комфортность, уровень цен на услуги и другое.

Типология гостиничных предприятий, получившая распространение в мировой практике гостиничной индустрии:

*Отель люкс* – по вместимости данный тип гостиниц относится к малым или средним предприятиям. Обычно располагается в центре города. Хорошо обученный персонал обеспечивает высокий уровень сервиса самым требовательным клиентам. Характерна высокая цена номеров, включающая максимально возможные виды обслуживания.

*Гостиница среднего класса* – по вместимости больше отеля люкс (400-2000 мест). Располагается в центре города или городской черте. Предлагает достаточно широкий набор услуг, цены на которые равны уровню региона расположения или несколько выше. Рассчитана на прием бизнесменов, туристов-индивидуалов, участников конгрессов и т.д.

*Гостиница-аппартамент (апарт-отель)* – по вместимости это предприятие малых или средних размеров (до 400 мест). Характерна для крупного города с непостоянным населением. Предоставляет квартирный тип номеров, используемых в качестве временного жилья, чаще всего на базе самообслуживания. Цена в данном типе гостиниц обычно варьируется в зависимости от сроков размещения. Обслуживает главным образом туристов, путешествующих семьями, а также бизнесменов и коммерсантов, останавливающихся на длительный срок.

*Гостиница экономического класса* – предприятие малой (до 150 мест) или средней (до 300 мест) вместимости. Располагается вблизи магистралей. Характерно простое и быстрое обслуживание, ограниченный набор услуг. Потребители – бизнесмены и туристы-индивидуалы, не нуждающиеся в полном пансионе и стремящиеся к фактической оплате потребляемых ими услуг, предусматривающей невысокий процент надбавки за обслуживание.

*Отель-курорт*– предприятие со значительными различиями по вместимости, предлагающее полный набор услуг гостеприимства. Кроме того, включает комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания. Располагается в курортной местности.

*Мотель*– простые одно и двухэтажные сооружения, расположенные вне городской застройки, у автомагистралей. Это малые или средние предприятия (до 400 мест). Характерен средний уровень обслуживания при небольшом количестве персонала. Клиентами являются разные категории туристов, преимущественно автотуристы.

*Частная гостиница типа «ночлег и завтрак»* - данный тип гостиничных предприятий широко распространен в США. Это гостиница малой, иногда средней вместимости. Расположена в пригороде или сельской местности. В обслуживание, как правило, входят завтрак и легкий ужин в домашней обстановке. Клиентами являются коммерсанты и туристы, стремящиеся к домашнему уюту.

*Отель гарни* – предприятие, предоставляющее клиентам ограниченное количество услуг: размещение и континентальный завтрак.

Для отдельных стран характерны свои типы предприятий, учитывающие особенности географического положения, климатических условий, влияние ряда других факторов и, самое главное, особенности сложившегося спроса. [3].

Таким образом, нам становится известно, что типы гостиницы очень разнообразны: отель люкс, гостиницы среднего класса, гостиница-аппартамент (апарт-отель), гостиницы экономического класса, мотель, отель-курорт и другие.

Кроме классификаций и типологий, гостиницы имеют свои службы обслуживания, каждая из которых занимается своим делом.

## 1.4 Основные службы гостиницы и их назначение

Для осуществления процесса обслуживания туристов в гостинице должен быть предусмотрен минимальный набор следующих основных служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг:

* бронирования;
* обслуживания;
* приема и расчетная часть;
* эксплуатация номерного фонда.

На гостиничных предприятиях различных типов и разной вместимости число служб может быть больше или меньше приведенного выше. Их функции также могут различаться.

*Служба бронирования.*Она выполняет следующие функции:

* прием заявок на гостиничные места и их обработка;
* подготовка необходимых документации: графиков заезда на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда.

Как правило, более половины всех клиентов гостиниц перед приездом предварительно бронируют номера. Процедура бронирования осуществляется по телефону, через коммерческих представителей гостиницы (турагентов и туроператоров), по почте, телексу, факсу, электронной почте, с помощью глобальных систем бронирования (GDS).

В своей деятельности гостиничные предприятия очень часто используют гарантированное бронирование услуг размещения, которое предполагает ответственность гостиницы за сохранение свободного номера для гостя до определенного времени после предполагаемой даты его прибытия. В свою очередь гость берет на себя обязательство оплаты зарезервированного номера даже в случае его неиспользования, если не была осуществлена процедура отмены брони.

Обычно гарантированное бронирование обеспечивается после предоплаты услуг размещения, которая осуществляется следующими способами:

* полная предварительная оплата услуг;
* оплата услуг кредитной картой (гостиница блокирует на банковском счете гостя определенный депозит, обычно в размере оплаты за одну ночь пребывания);
* авансовый депозит, предполагающий внесение клиентом определенного размера денежных средств (стоимость одних суток проживания) перед своим пребыванием;
* гарантия туристских агентов. В данном случае гарантом бронирования выступает туристское агентство, которое в случае срыва брони несет ответственность за покрытие расходов;
* туристский ваучер, который свидетельствует о предоплате клиентом услуг размещения турагенству.

Пытаясь снизить ущерб от неявки гостей, осуществивших бронирование, гостиницы прибегают к «двойному» или «чрезмерному» бронированию, т.е. принимают заявки больше реального количества свободных номеров (на 5 %, 8 %, 10%). Однако такой подход должен быть тщательно продуман и четко отрегулирован. Если гостиница не в состоянии выполнить обязательства по принятым заказам, они рискует потерять клиентов, чья броня не была выполнена, а также расторгнуть деловые отношения с туристскими компаниями.

*Служба обслуживания.*С точки зрения гостей служба обслуживания является важнейшей в гостинице, так как персонал именно этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет все функции, связанные с их непосредственным обслуживанием.

Возглавляет службу обслуживания менеджер, которому подчинены швейцары, коридорные, подносчики багажа, лифтеры, консьержи, рассыльные, водители (обслуживают арендованные машины и паркуют автомобили гостей).

В связи с важностью первых впечатлений клиентов о гостинице на персонал службы обслуживания возлагается особая ответственность. Как правило, первыми встречают гостей швейцары, которые стоят у входа в гостиницу. Они должны поприветствовать гостей, помочь им выйти из машины. Швейцары должны владеть информацией об услугах, имеющихся в гостинице, о гостиничных мероприятиях (конференциях, банкетах), о месте расположения гостиницы и ее окрестностях.

Сопровождением гостей в номера, а также доставкой багажа занимаются коридорные. Во время сопровождения им рекомендуется поддерживать с гостями разговор. При этом особенно важно дать информацию по имеющимся в гостинице услугам: о наличии и режиме работы ресторана, кафе, бара, прачечной, бассейна, спортзалов и т.д.

По прибытии в номер коридорный должен в некоторой степени помочь гостю разместиться: объяснить, что и как работает (освещение, радио, телевизор, кондиционеры).

Множество важных услуг оказывают гостям консьержи. Их можно увидеть за специальным столиком в вестибюле гостиницы или непосредственно на этажах. До определенного времени консьержи не были служащими гостиниц. Они являлись независимыми предпринимателями, покупавшими право оказывать услуги клиентам гостиниц. К наиболее типичным услугам, оказываемым консьержами, относятся:

* приобретение и доставка гостям билетов в театры;
* заказ столика в городских ресторанах;
* заказ и доставка авиа -, железнодорожных, автобусных билетов, предоставление справок о работе международного, междугородного и внутреннего транспорта;
* резервирование мест в парикмахерскую, косметический салон, на прием к врачу;
* информация о местных достопримечательностях, работе музеев, выставок, магазинов;
* помощь в экстренных случаях (например, вызов врача, юриста, нотариуса);
* выполнение сугубо личных поручений клиентов (осуществление покупок, оформление виз и т.д.).

*Служба приема и расчетная часть.* Службу приема часто называют «сердцем» или «нервным центром» отеля. С этой службой гость контактирует больше всего, туда он обращается за информацией и услугами во время своего пребывания в гостинице.

К важнейшим функциям службы приема относятся приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при его размещение. Сотрудник службы приема (портье) является после швейцара, стоящего у входа, практически первым сотрудником гостиницы, с которым контактирует гость. От того, как примут гостя, как его поприветствуют, как быстро выполнят необходимые формальности (проверка бронирования, заполнение анкеты, предоплата), во многом зависит первое, часто самое сильное впечатление от гостиницы в целом. В этой связи к службе приема предъявляются следующие требования:

* служба приема должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки службы приема (Reseption);
* стойка портье должна быть чистой, без беспорядочно разбросанных бумаг и ненужных предметов;
* сотрудники службы приема должны иметь безупречный внешний вид и соответствующе себя вести. С гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя заставлять их ждать. Следует помнить, что для портье нет более важной работы, чем прием гостей.

При размещении необходимо еще раз согласовать условия предварительного бронирования (категорию номера, наличие удобств, вид из окна, цену). Если гостю нужно заполнить анкету, следует сделать эту процедуру наименее неприятной. Например, если гость уже бывал в данной гостинице, то достаточно только его подписи на анкете (имеется в виду, что информация о госте сохранена со времени его первого пребывания в гостинице).

К функциям службы приема и расчетной части относятся также распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, выписка счетов и осуществление расчетов с клиентами.

До прибытия гостя служба приема получает из службы бронирования обработанные заявки, в соответствии с которыми составляет карту движения номерного фонда, помогающую вести учет свободных мест в гостинице.

Одна из функций службы приема – ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в гостинице заполняется специальная карточка, в которой содержится информация, собранная со всех служб гостиницы, имевших с гостем контакт. При повторном его приезде эта информация дает возможность персоналу значительно повысить качество обслуживания, позволяет во многом превосходить предпочтения и пожелания гостя. Подобная работа очень важна для целей приобретения постоянных клиентов и является дополнительной рекламой гостиницы. На современных гостиничных предприятиях эту работу выполняют с помощью компьютерной техники, позволяющей создать обширный банк данных о клиентах.

*Служба эксплуатации номерного фонда.* Важнейшей ее функцией является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений (холлов, фойе, переходов, коридоров). По численности занятого персонала эта служба является самой крупной в гостинице. Как правило, здесь работает до 50 % всех служащих отеля.

Службу эксплуатации номеров возглавляет менеджер, которому подчинены горничные, дежурные по этажу, стюарды и некоторые другие категории работников.

Основной обязанностью горничных является уборка номеров, независимо от того, заняты они или свободны. Уборка номеров бывает ежедневной, проводящейся после выезда проживающего, генеральной. Каждый день горничная выполняет текущую и промежуточную уборку номеров.

В некоторых гостиницах имеется должность сменного супервайзера, который осуществляет контроль за работой смены горничных, чтобы быть полностью уверенным, что помещения убраны в соответствии со стандартами. В обязанности супервайзера входит передача в службу приема информации о свободных и занятых номерах.

В гостиницах высоких категорий обслуживания (отеля люкс) имеются стюарды, которые начинают свою работу во второй половине дня. В их обязанности входит обеспечение каждого номера свежими полотенцами, придание ему нарядного вида, установка убирающейся кровати [3].

# 2 ТЕХНОЛОГИИ И ПРОГРАМНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

## 2.1 Информационный облик современной гостиницы

В единое информационное поле современной гостиницы интегрированы автоматизированная система управления (АСУ) гостиничным бизнесом, комплексы систем безопасности, жизнеобеспечения, информатизации по технологии Клиент-сервер.

В этот комплекс входят модули систем управления службой приема и размещения (АРМ-портье); управления качеством обслуживания; оптимизации прибыли; централизованного бронирования и централизованной информации по клиентам; управления продажами и мероприятиями; автоматизации рабочих мест (администратора номерного фонда, дежурных по этажу, службы горничных, информационно-справочной и других служб); интернет-решения.

АСУ гостиничным хозяйством согласованно работает с различными «смежными» программно-аппаратными комплексами – бухгалтерской системой и системой складского хозяйства, АСУ ресторана и минибаров, системой удаленного бронирования, управления группой гостиниц, системой контроля доступа и др. Все они объединяются в единую локальную компьютерную сеть.

Не менее важной составляющей современной гостиницы является комплекс взаимоувязанных систем управления инженерным оборудованием здания, обеспечивающих комфортную и безопасную среду обитания, максимально отвечающую потребностям пользователей и владельцев при одновременной минимизации расходов на ее поддержание [4].

Современный отель – сложное инженерное сооружение, включающее в себя помимо строительных конструкций десятки инженерных подсистем. Требования к функционалу каждой из них становятся все более сложными, количество связей между ними растет как количественно, так и качественно. Соответственно повышается уровень сложности управления и эксплуатации здания, требующий значительных затрат, квалифицированного обслуживающего персонала.

Как правило, в гостинице имеется около 30 связанных между собой инженерных подсистем, стоимость которых может колебаться в диапазоне от 30 до 50% общей стоимости строительства.

Традиционные решения построения систем инженерного оборудования представляют собой совокупность отдельных, не взаимодействующих между собой (автономных) систем. Они не могут использовать общие данные, поэтому координировать их реакцию невозможно. Организация работ по эксплуатации здания основана на распределении обязанностей и полномочий между службами и отделами, в том числе техническими, которые ответственны за обслуживание и жизнеспособность разного оборудования и коммуникаций. При этом у технических специалистов, отвечающих за отдельные локальные участки, нет понимания инфраструктуры в целом, ее общего состояния [5].

В современных гостиницах в отличие от обычных управление всеми системами, в том числе и удаленными объектами, ведется из центрального диспетчерского пункта. Это обеспечивает получение оперативной информации о состоянии и параметрах функционирования оборудования инженерных систем, повышает уровень безопасности за счет оперативного реагирования при нештатных ситуациях и уменьшает риск чрезвычайных ситуаций из-за прогнозирования и заблаговременного предупреждения отказов подсистем, а также исключения «человеческого фактора» в момент ЧП. Благодаря оптимальному управлению и обслуживанию, автоматическому документированию принятых решений увеличивается срок службы оборудования, появляется возможность в кратчайшие сроки производить его замену или модификацию, ремонтные и регламентные работы.

Эффективная система управления исключает непроизводительную работу оборудования и сокращает тем самым энергопотребление. Поскольку количество обслуживающего персонала уменьшается за счет модульности всех систем, возможностей их электронной самодиагностики и автоматического анализа неисправностей, затраты на техническую эксплуатацию резко снижаются. Ведется автоматизированный коммерческий и технический учет энергоресурсов. Помимо этого, система имеет высокую наращиваемость.

В гостиничных комплексах, где множество помещений должны отвечать самым разным специфическим требованиям комфортности и престижности, использование принципов интеллектуального здания позволяет обеспечить максимально возможный набор функций инженерной инфраструктуры при экономичном режиме эксплуатации всего комплекса оборудования.

Ключевая роль в современной гостинице отводится безопасности – надежной защите жизни и здоровья посетителей и персонала, товарных, материальных и информационных ресурсов, находящихся в зданиях и на территории отеля, от различных видов внешних и внутренних угроз. Элементы комплексной системы безопасности (КСБ) выполняют профилактическую функцию. Например, система видеонаблюдения ведет непрерывный видеоконтроль за обстановкой в помещениях общего назначения, холлах, на входах-выходах, а также на подъездных путях, стоянках, при необходимости – по всему периметру здания. Она обеспечивает просмотр на мониторах изображения с видеокамер, запись, архивацию видеоинформации по событиям и тревогам, ее просмотр. В проекте предлагается использование системы цифровой записи информации, черно-белых и цветных видеокамер, тип которых выбирается в зависимости от места расположения и требований к качеству видеозаписи.

Система контроля и управления доступом (СКУД) регулирует доступ сотрудников и посетителей в жилые и служебные помещения в соответствии с уровнем доступа их личных карт; осуществляет автоматическую отмену прав доступа карты по заранее указанной дате или на время отсутствия владельца карты, а также автоматическое открытие дверей по заранее указанным временным промежуткам. Системой контроля доступа оснащаются все двери, через которые можно попасть в охраняемые помещения. Они оборудуются считывателем на вход, кнопкой на выход, электромагнитным (электромеханическим) замком, доводчиком и электромагнитным датчиком.

Для обеспечения удобства клиентов предусматривается интеграция СКУД с системой АСУ гостиничными процессами. При занесении клиента в базу АСУГП и оформлении личной карточки клиента СКУД примет сообщение из АСУГП о регистрации нового посетителя и присвоит ему уникальный идентификационный номер. Клиенту выдается брелок/карта, содержащий информацию об идентификационном номере, благодаря которому он сможет пользоваться всеми услугами гостиничного комплекса и своим номером – брелок заменит ключ от двери. При выезде брелок сдается сотруднику службы безопасности, после чего идентификационный номер клиента удаляется из систем контроля доступа и управления гостиницей.

СКУД будут оснащены и въездные ворота. Во всех подъездных зонах устанавливается оборудование для электромеханического управления воротами/шлагбаумами, на стоящем перед ними на расстоянии 1,5–2,0 м столбике монтируется считыватель, опознающий карты/брелки персонала и клиентов. Особая система идентификации автомобилей и ряд других функциональных удобств предполагаются для VIP-гостей и руководства.

Для наилучшей реализации предъявляемых к системе охранной сигнализации отеля требований целесообразно применение современной микропроцессорной адресной системы охранной сигнализации. Ее преимущества – в более высокой надежности. Система имеет большое количество охраняемых зон и адресов; большую допустимую длину линий связи; возможность раздельной постановки под охрану любого количества комнат; последовательный интерфейс и возможность управления с компьютера. Приняты следующие решения для системы охранной сигнализации: окна всех помещений оснащаются современными микропроцессорными датчиками разбития стекла; защита входных/выходных дверей помещений на открытие производится при помощи магнитоконтактных датчиков; в помещениях применяются пассивные инфракрасные датчики движения с горизонтальной и вертикальной зоной обнаружения.

Система пожарной сигнализации отеля своевременно обнаружит очаг возгорания и передаст сигнал о пожаре службе охраны, включит инженерные системы здания в режим работы «пожар» [6].

# 2.2 Особенности автоматизации менеджмента в гостиничной индустрии

Любая современная гостиница, даже без учета неспецифических услуг, представляет собой сложный комплекс функциональных звеньев, от слаженности работы которого зависит успешность существования предприятия на рынке. При росте объема продаж с одной стороны и усиливающейся конкуренции с другой, повышается значение оперативности в работе персонала. В решении этой проблемы краеугольным камнем выступает комплексная автоматизация отеля, достигаемая применением Автоматизированных Систем Управления (АСУ) отелем, или – в английском варианте – Property Management System (PMS). Основной функцией таких систем является представление состояния номерного фонда, информация о занятости (зарезервированности) каждого конкретного номера, что позволяет осуществлять планирование продаж номеров в будущем, или бронирование, и текущий контроль за деятельностью средства размещения. Помимо прочего, АСУ позволяют избавиться от бумажной волокиты и исключить либо максимально уменьшить возможность ошибок, так называемого человеческого фактора, являющихся причиной дополнительных неудобств и материальных затрат.

Прежде всего при рассмотрении проблем автоматизации хозяйственной деятельности средств размещения необходимо уяснить для себя принципы построения и механизмы функционирования типичного предприятия гостиничного бизнеса.

Итак, гостиница – это имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенное для предоставления услуг размещения. Будучи определена как коллективное средство размещения, гостиница объединяет в себе количество номеров (гостевых комнат), начиная от необходимого законодательно установленного уровня (в России он составляет 10 номеров) и до количества, зависящего от типа и задач конкретного предприятия. Все номера подчиняются единому руководству и группированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием.

Типовая организационная структура средства размещения (рисунок 1) в ее каноническом понимании состоит комплекса отделов (служб, департаментов), которые условно можно разделить на две группы. Функция служб первой состоит в непосредственном контактировании с гостями и оперативном их обслуживании. В английском варианте эту группу удачно называют «front-office». Если мысленно проследовать за прибывающим гостем, можно составить представление о структуре этой части организационной структуры гостиницы. Для более полной зарисовки возьмем за пример гостиницу высокого класса. Первой точкой контакта является сотрудник гаражной службы, берущий на себя обязанности по парковке и консервации автомобиля гостя. Далее эстафету принимает швейцар (зачастую выполняет чисто декоративные функции) и посыльный в холле, принимающий багаж. Гость регистрируется у портье, идентифицируя свою бронь (если таковая имеется), заполняя карточку гостя (о ней речь еще пойдет далее), получая и оплачивая номер. Все. Чистоту и спокойствие тем временем поддерживает служба горничных и дежурные на этажах. Цепочка невелика, но поскольку первые впечатления самые важные, и исправить их шанса не представится, координация здесь чрезвычайно важна. О приезде гостя необходимо знать заранее, иметь свободный и полностью подготовленный и функционирующий жилой номер. Процедура идентификации и регистрации должна проходить быстро и без ошибок. Именно в упрощении и ускорении этого процесса и состоит основная функция гостиничной АСУ.

Несколько иная ситуация имеет место в группе отделов, работа которых посвящена функционированию внутренних механизмов предприятия, а именно: отделе маркетинга, бухгалтерии (финансовый отдел), администрации. Именно сюда стекается большая часть информации, где она систематизируется, анализируется и экстраполируется. Это так называемый back-office средства размещения [1].

Генеральный

директор

Исполнительный директор

Служба номерного фонда

Служба управления персоналом

Бухгалтерия

Отдел маркетинга и продаж

Инженерная служба

Горничные

Портье

Безопасность

Телефон

Производство питания

Рестораны

Бары

Банкеты

Обслуживание

Бронирование

Обслуживание мероприятий

Рисунок 1 - Типичная организационная структура отеля [7].

Рассматривая потоки информации (а именно ее получение, хранение, обработка, анализ и отображение лежит в основе АСУ), выделим следующие звенья в цепочке:

1. подача запроса с информацией о бронировании (Имя и координаты гостя, сроки и параметры брони, ее идентификатор);
2. поиск номера, удовлетворяющего запросу, его резервирование;
3. приезд клиента, идентификация, регистрация в качестве гостя (запрашивается ряд данных от имени клиента до его места жительства и работы – последнее просто необходимо для поиска должников и поддержания контактов с постоянными клиентами);
4. контроль регулярного обслуживания (уборка, доставка прессы, завтраков и прочее;
5. информация об оплате проживания, услуг, внесенных депозитов и так далее – баланс счета гостя;
6. предупреждение об истечении срока проживания и процедура выселения и расчета, либо продление срока представления услуг размещения;

Этот список далеко не полон, однако представляет основные функции системы, более чем достаточные для успешного функционирования малой (до 50 номеров) гостиницы.

Специфичность средства размещения малого типа заключается в минимизации предоставляемых услуг, вся совокупность которых зачастую сводится к проживанию, и небольшом количестве гостей. Список дополнительных услуг либо отсутствует вовсе, либо ограничивается несколькими пунктами, часто обусловленными специализацией предприятия. Это в первую очередь гостиницы бюджетного класса, мотели, bed&breakfast, туристские ночевки, горные гостиницы и тому подобное. Здесь основное внимание уделяется контролю за номерным фондом, а потому к средствам автоматизации такой гостиницы предъявляется намного меньше требований, чем к АСУ полносервисной гостиницы. Часто АСУ такого отеля представляет собой простейшую компьютерную базу данных с набором фильтров для отображения информации и инструментов для ее изменения. Функции системы часто ограничиваются контролем текущего состояния номерного фонда и бронированием. При желании любой грамотный сотрудник может сам построить такую АСУ и с успехом ее эксплуатировать.

Простейшая самодельная или заказная АСУ может честно служить гостинице на протяжении долгих лет, если нет планов на расширение фондов или подключение к цепочкам гостиничных предприятий или глобальным системам резервирования. В этом случае лучшим решением будет сразу положиться на профессиональный продукт [8].

## 2.3 Возможности компьютерных систем бронирования

Впервые понятие «Компьютерная Система Бронирования» (КСБ) появилось в Европе и США в 60-х годах. В те годы гражданская авиация находилась на этапе активного развития. «Телефонная» технология бронирования мест туристическими агентами и «бумажная» технология управления заполняемостью рейсов авиакомпаниями перестали справляться с обслуживанием растущего пассажиропотока, что и привело к необходимости автоматизации подобного рода деятельности [13].

Первые КСБ были созданы отдельными авиакомпаниями и предназначались исключительно для обслуживания нужд собственных туристических агентов. Спустя некоторое время такой подход привел к тому, что, с одной стороны, в активно работающих турагентствах было установлено несколько терминалов КСБ, принадлежащих различным авиакомпаниям, а, с другой стороны, авиакомпаниям приходилось тратить все больше и больше средств на технологическое развитие КСБ. Логичным решением в этой ситуации стало объединение усилий авиакомпаний в разработке и продвижении КСБ на рынке. Результатом этой интеграции явилось возникновение четырех так называемых глобальных систем резервирования (Global Distribution System - GDS). На настоящий момент к глобальным относят четыре основные системы бронирования: Amadeus, Galileo, Sabre и Worldspan. Вместе эти системы насчитывают примерно 500 тысяч терминалов, установленных в тур агентствах по всему миру.

Согласно используемой в КСБ терминологии компания - поставщик тур услуг именуется «провайдером». Представление гостиницы в любой GDS включает в себя следующие позиции: общее описание, описание номерного фонда, описание тарифов, цены, информацию о наличии мест.

Общее описание определяет возможности гостиницы как объекта размещения и содержит адрес, месторасположение, год постройки и год последней реконструкции здания, данные об инфраструктуре, и т.п. Сюда же относятся сведения о ближайших достопримечательностях. В описании номерного фонда указываются типы и классы номеров, приводится их подробное описание и вместимость. Под вместимостью понимается количество обслуживаемых лиц, которое может быть размещено в номере на штатных и дополнительных кроватях. Именно на основании характеристик вместимости определяется возможность размещения нескольких человек в одном гостиничном номере.

Тарифный план - это набор правил приобретения гостиничных услуг, отказа от них и возникающие в связи с этим требования и ограничения, а тариф – это цена за номер в сутки. Предварительное бронирование возможно при наличии номера кредитной карты в качестве гарантии. При отмене ранее сделанного бронирования менее чем за 24 часа до заезда или при не заезде клиента взимается штраф в размере стоимости проживания за первые сутки". По аналогии с авиаперевозками в гостиницах существует полный тариф, называемый Rack Rate, или иначе – «стандартный тариф», и система специальных тарифов (тариф выходного дня, групповой тариф и т.д.). Rack Rate обладает наименьшими ограничениями на применение. Именно по этому тарифу будут обслуживаться индивидуальные клиенты, обратившиеся напрямую в гостиницу. Цены на проживание по стандартному тарифу являются самыми высокими [14]. Специальные тарифы привлекательнее для клиентов вследствие устанавливаемой ими более низкой цены на проживание, однако, существуют ограничения на их применение. Например, для применения тарифа выходного дня необходимо заехать в пятницу или субботу и выехать не позднее понедельника. Количество применяемых гостиницей специальных тарифов ничем не ограничено. Наиболее часто используемыми в КСБ тарифами (помимо стандартного) являются: корпоративный тариф, тариф выходного дня, тариф для пожилых людей, тариф для военнослужащих, тариф для туристических агентов.

Неотъемлемая часть тарифа - величина комиссионных, выплачиваемых туристическому агенту, совершившему бронирование. При продажах по стандартному и корпоративному тарифам эта величина составляет обычно 10%. Для специальных тарифов устоявшегося значения не существует. Все определяется по соглашению сторон - в отдельных случаях комиссия достигает 20%.

Оплата проживания по тарифу возможна как в гостинице в момент заезда, так и предварительно до заезда. Предоплата может осуществляться банковским переводом или по кредитной карте. Если оплата должна быть осуществлена в гостинице, то в качестве гарантии заезда обычно используется кредитная карта клиента, с которой в случае не заезда гостиница или провайдер будет иметь право взыскать штрафные санкции, которые обычно составляют стоимость проживания за первые сутки. Следует отметить, что GDS не являются расчетными центрами, они лишь предоставляют инструмент для совершения бронирования. Все финансовые операции являются прерогативой провайдера, гостиницы, туристического агентства и клиента.

Существует несколько вариантов задания информации о наличии мест. На каждую конкретную дату при продаже номеров определенного типа по определенному тарифу может быть объявлена: свободная продажа (Free Sale), ограниченная свободная продажа (Allocation), продажа по запросу (On Request) или остановка продажи (Stop Sale). При свободной продаже провайдеру предоставлено право самостоятельно возвращать турагенту подтверждение бронирования, не запрашивая гостиницу. Ограниченная свободная продажа предусматривает свободную продажу в пределах заранее определенного количества номеров в день (например, не более трех стандартных двухместных номеров). При работе по запросу гостиница обязана в течение 24 часов подтвердить или отвергнуть запрос клиента. Остановка продажи применяется, когда гостиница переполнена или ожидается проведение какого-либо крупного мероприятия. С точки зрения конечного клиента, которому необходимо забронировать место в гостинице, ситуация свободной продажи или ограниченной свободной продажи является наиболее предпочтительной, так как он может получить ответ на свой запрос немедленно, а при продаже по запросу он будет вынужден ждать ответ гостиницы в течение суток. Практика продаж через КСБ показывает, что наилучших результатов можно добиться при свободной продаже или ограниченной свободной продаже номеров. Это применимо для любых гостиниц, за исключением, быть может, небольших частных отелей, имеющих по 10-15 номеров. Исключения также составляют номера определенного типа (президентские апартаменты и др.). Определяя стратегию продажи по каждому конкретному типу номера на соответствующий период, необходимо ответить на один вопрос: «Сколько номеров этого типа в этот период будут гарантированно свободны?». Если гарантировать наличие номера невозможно, то должна быть выбрана продажа по запросу, а во всех остальных случаях - ограниченная свободная продажа. Помимо стратегии выделения мест на оперативность работы тур агента решающее влияние оказывает так называемый «тип доступа». Тип доступа - это понятие, характеризующее качество технического взаимодействия между провайдером и GDS [16]. Выделяют два основных типа доступа: «Тип В» и «Тип А». При доступе типа «В» провайдер обрабатывает поступающие из GDS заказы в режиме off-line, то есть с задержкой во времени. Предельное время, за которое провайдер должен обработать поступивший запрос и отправить ответ в почтовый ящик агента, составляет 24 часа. Доступ типа «А» лишен этих недостатков. Ответ на запрос возвращается в режиме on-line в течение 7 секунд. При совершении бронирования тур агент всегда видит, в какой стратегии представлены места в гостинице и какой тип доступа предоставляет ее провайдер. Предпочтение всегда отдается тем гостиницам, которые подключены по типу «А» и продаются свободным (ограниченно свободным) образом.

Описанные выше компьютерные системы бронирования являются основными на сегодняшний день, но ситуация на этом рынке меняется ежедневно. КСБ постоянно усовершенствуются, все делается для того, чтобы облегчить работу с этими системами, а также ускорить работу в них.

## 2.5 Программы бронирования и резервирования

Правильная и своевременная обработка информации о резервировании имеет решающее значение для успеха как цепей гостиниц, так и для независимых предприятий. Резервирование может производиться для индивидуальных постояльцев, групп, тур агентств и для организации конференций. Каждый запрос на размещение требует точного ответа в соответствии с указанным в запросе типом комнаты, ценой номера и датой заселения – компьютерные системы позволяют эффективно выполнять все эти задачи за минимальное время.

Компьютерные системы для служб по работе с гостями на различных предприятиях ИГ могут значительно отличаться друг от друга, так как на их конфигурацию оказывают влияние особенности функционирования того или иного конкретного предприятия - гостиницы, мотеля и т.д. Программы, входящие в состав компьютерной системы, объединены в структурные единицы - модули. Модуль - это группа программ, выполняющая операции, относящиеся к определенной процедуре работы гостиничного предприятия (резервирование, поселение, расчет и т.д.). Одним из основных модулей по работе с гостями является модуль «Бронирование».

Модуль «Бронирование» («Резервирование») создан для выполнения функции бронирования гостиничных мест и работает в режиме подтверждение/отказ с привязкой ко времени. Модуль «Бронирование» позволяет службе приема заказов быстро обрабатывать информацию в соответствии с запросами гостей, вовремя готовить комнаты, а также составлять прогнозы и заполнять отчеты о прибыли. Заказы на резервирование номеров, полученные либо через центральную систему резервирования, либо непосредственно от клиента, могут быть обработаны, подтверждены и соответствующим образом оформлены даже до того, как работник службы резервирования закончит телефонный разговор о заказе номера. Информация о наличии мест отражается на дисплеях компьютерной сети гостиницы, которая может быть включена в общую систему бронирования гостиничной цепи или работать автономно. Система управления гостиничным предприятием вне зависимости от конфигурации осуществляет накопление данных в автоматическом режиме и способна в доли секунды выдавать по желанию оператора информацию о свободных и занятых номерах и доходе на определенную заявленную оператором дату как в прошлом, так и в будущем. Когда гостиница использует модуль «Бронирование», служба резервирования либо вводит новые данные, либо получает их от компьютера центральной системы резервирования. После этого данные, находящиеся в записях файлов о клиентах, файлов прогнозов загруженности, ожидаемой прибыли тотчас же обновляются [17].

Внутренние системы резервирования (то есть такие системы, которые непосредственно работают на гостиничных предприятиях) специально разработаны с учетом специфических нужд гостиничной индустрии. Эти системы управляют деятельностью отеля, с уважением относясь к нуждам гостей, сотрудников и менеджмента. Специфическими нуждами и требованиями каждого отдельного отеля определяется, закупается ли оборудование для системы резервирования отдельно, или же оно закупается и затем работает как часть общей системы управления отелем.

Модуль резервирования компьютерной системы управления отелем позволяет сотрудникам быстро и четко отвечать на телефонные звонки с заявками на размещение. Модуль значительно сокращает бумажную работу, необходимость физической обработки информации и другие канцелярские процедуры. Это дает возможность сотрудникам уделять больше персонального внимания позвонившим и для продвижения различных услуг, предлагаемых отелем. Доступ к информации намного ускоряется, а многие процедуры, связанные с обработкой заявок, модификацией информации и получением подтверждений - упрощаются [4].

Первоначальная процедура составления запроса создает запись о резервировании, которая является началом отельного цикла гостя. Запись о резервировании идентифицирует гостя и его нужды до того, как он прибудет в отель, и позволяет отелю персонифицировать сервис и оптимизировать график работы персонала. Кроме того, Модуль резервирования может составлять отчеты, необходимые для менеджеров. Ниже перечислены наиболее типичные функции, присваиваемые модулю резервирования. К этим функциям относятся:

- запросы на резервирование;

- обоснование готовности номеров к сдаче;

- создание записей о резервировании;

- подтверждение резервирований;

- поддержание записей о резервировании;

- создание отчетов.

Заявка на резервирование может быть получена лично, по телефону, по почте или через интерфейс внешней системы резервирования. Вне зависимости от происхождения, заявка на резервирование переформулируется работником службы бронирования в запрос на резервирование. Этот запрос обычно содержит следующую информацию:

- дата прибытия;

- тип и количество требующихся комнат;

- количество ночей;

- код расценки номера (стандартный, специальный, пакет услуг и т.д.);

- количество человек в номере.

Сотрудник, принимающий резервирование, вводит эти данные в компьютер в соответствии с четко определенной процедурой запроса. Одновременность обработки данных позволяет достичь совместимости с реальным временем. Это означает, что сотрудник, принимающий заявку, получает необходимую информацию от системы для того, чтобы ответить на заявку позвонившего клиента в течение телефонного разговора. Во многих модулях резервирования совместимость с реальным временем создана для того, чтобы обеспечить быстрый ответ (в пределах пяти секунд) и, таким образом, дать возможность сотруднику отредактировать, изменить или улучшить запрос, пока позвонивший еще может дать свои комментарии. Как только запрос согласован с данными о номерах, доступных к продаже, PMS (property management system – система управления гостиничным предприятием) записывает и блокирует этот номер, исключая его из файла номеров, доступных к продаже.

В момент введения в компьютер запрос на резервирование сравнивается с данными о наличии свободных номеров в соответствии с алгоритмом, заданным системе. Алгоритм - это компьютерная формула, созданная для продажи номеров в соответствии со специфическим образцом (по зонам, этажам, блокам и т.д.). На запрос о резервировании система может дать следующие ответы, которые появятся на экране дисплея:

- принятие или отказ в принятии запроса на резервирование;

- предложение альтернативных вариантов типа номеров или расценки;

- предложение остановиться в другом отеле.

Как только заявка на резервирование получена и номер заблокирован, система требует, чтобы работник службы бронирования заполнил запись о резервировании, введя необходимую информацию, такую как:

- персональные данные гостя (имя, адрес, номер телефона);

- время прибытия;

- классификация резервирования (предварительное, подтвержденное, гарантированное);

- данные позвонившего (агентство или секретарь);

- специальные требования (усовершенствование условий, детская кроватка, зона для некурящих и т.д.).

В неавтоматизированных отелях обычно требуется, чтобы эта информация была получена раньше в процессе резервирования. Однако, компьютеризированная система резервирования не требует лишней работы при сборе этой второстепенной информации. Часто это оказывается удобнее как для лиц, совершающих заказ, так и для персонала отеля. Например, если после получения всей этой информации система отказала в принятии заказа, окажется, что работник службы бронирования и гость потратили время на сбор информации, которая затем не пригодилась.

Система управления отелем может автоматически составлять письма о подтверждении резервирования в день получения заказа на резервирование. Информация может быть получена из записи о резервировании и распечатана на специальном бланке отеля. Хотя, вероятно, существует столько видов письма о подтверждении, сколько существует автоматизированных отелей, письмо о подтверждении обычно содержит следующую информацию:

- имя и адрес гостя;

- время и дату прибытия;

- тип, количество и стоимость номеров;

- количество ночей;

- количество человек в группе;

- классификация резервирования (предварительное, подтвержденное, гарантированное);

- специальный сервис, необходимый гостям;

- требование депозита или предоплаты;

- изменение первоначального резервирования (дополнительное подтверждение, изменение или отмена);

- возможность отмены заказа;

- цена за номер за ночь.

Подтверждения резервирования могут быть отпечатаны в любое время. Однако, обычно они печатаются как часть потока продукции, производимой во время ежедневной модификации системы. Обновление данных в системе выполняет многие функции ночного аудита, производимого в неавтоматизированных отелях. Модификация системы проводится ежедневно с целью составления отчетов, реорганизации системных файлов, поддержания системы и обеспечения временных рамок конца дня.

Записи о резервировании хранятся в электронных файлах, разделенных по времени прибытия гостей (год, месяц, день), названию группы, имени гостя. Такая организация файлов и метод исправления файлов наиболее подходит для оптимизации работы модуля резервирования, поскольку гости часто приезжают раньше установленной даты, изменяют дату, отменяют заказ или подтверждают его повторно. Например, если клиент хочет отменить заказ, работник службы бронирования должен быстро получить доступ к нужной записи о резервировании, изменить ее и сделать отмену [18].

Информация из записей о резервировании может быть использована для создания бланков предварительной регистрации.

Кроме того, модуль резервирования может взаимодействовать с другими функциями службы приема. Информация о резервировании используется следующим образом:

- распечатана на карточках для увеличения скорости процедуры прописки;

- использована как база для распечатывания фолио гостей для внутреннего пользования отеля и листа информации о гостях (который может быть составлен в алфавитном порядке или в соответствии с номерами комнат) ;

- переправлена для дальнейшей обработки в файл о комиссионных для агентов ;

- переформатирована для включения в файл истории гостя .

Так же как и многие другие компьютерные программы, количество и вид отчетов по модулю резервирования функционально связаны с нуждами пользователя, возможностями программного обеспечения и содержанием базы данных. Внутренний модуль резервирования отеля разрабатывается с целью максимизации продажи номеров путем тщательного мониторинга количества свободных номеров и предоставления детального прогноза дохода от сдачи номеров. Компьютерный отчет о количестве свободных номеров показывает ежедневное количество свободных номеров каждого типа (оставшиеся номера в каждой категории).

Отчет о предполагаемых доходах показывает будущие доходы, умножая предсказываемую занятость в будущем на существующие в отеле расценки. Заменивший неавтоматизированную систему резервирования, модуль резервирования составляет и другие отчеты:

- отчет о сделках по резервированию;

- список предполагаемых прибытий и отбытий;

- отчет о комиссионных агентам;

- статистика отказов.

Отчет о сделках по резервированию предоставляет информацию о ежедневных записях по принятию, изменению или отмене резервирования. Модуль резервирования может также составлять дополнительные специализированные отчеты, например, отчет об отказах, отчет о заблокированных номерах, отчет о не появившихся клиентах.

Список предполагаемых прибытий и отбытий - это ежедневный отчет, который показывает количество гостей, которые должны прибыть или выехать из отеля, количество гостей, продливших свое пребывание в отеле (отдельно от списка прибытий и отбытий), а также имена гостей, соответствующие каждой сделке.

Отчет о комиссионных агентам обрисовывает сделки по резервированию и суммы комиссионных, которые следует выплатить агентам с этих сделок. Агенты, связанные контрактными соглашениями с отелем, могут зарабатывать комиссионные на сделках по резервированию, совершенных в пользу отеля.

Отчет по отказам показывает количество номеров, снятых за ночь с продажи из-за того, что номера не были подготовлены к сдаче. Этот отчет особенно полезен для отелей, имеющих планы на расширение своей деятельности.

## 2.6 Системы бронирования, используемые на Российском рынке

Все компьютерные системы, описанные ранее используются по большей части в гостиницах высшего класса (4-5 звезд) с западными системами управления. Но в России также существует большое количество небольших гостиниц среднего класса, не имеющих возможность оборудовать свои гостиницы столь дорогими системами или в ряду того, что гостиницы небольшие это просто нецелесообразно.

В этой главе речь пойдет о компьютерных системах, представленных на Российском рынке отечественным производителем.

В последние годы Российский гостиничный бизнес динамично развивается. Старые гостиницы реконструируируются, их оснащают современным оборудованием, появляются и новые, частные отели. По системе управления и размещения к гостиницам очень близки пансионаты и дома отдыха. Чтобы менеджеры подобных фирм имели оперативную информацию, необходимую для управления, а также для составления прогнозов, целесообразно использовать в работе программы, предназначенные для автоматизации гостиничного бизнеса. На ранке ПО представлено несколько таких систем, как самостоятельных, так и являющихся настройками стандартных программ.

Все начинается с отдела бронирования, поэтому программа должна включать специальный справочник клиентов. Далее следует регистрация клиента за стойкой, где для заселения необходимо оформление соответствующих документов. Наличие картотеки клиентов позволяет значительно облегчить эту процедуру, особенно если человек прибывает в данную гостиницу повторно.

Все номера имеют отличительные особенности: категория (люкс, полу люкс и др.), вместимость, количество комнат, наличие дополнительного оборудования. Для учета всех этих разнородных признаков в программе должен быть справочник номеров, обеспечивающий актуальность следующей информации: свободен ли номер, забронирован ли на определенную дату, требует ли уборки, ремонта либо устранения отдельных неисправностей оборудования [15].

При автоматизации гостиниц важно наличие в программе возможности оформления всех необходимых расчетных документов, основным из которых является счет на оплату услуг. Как правило, при его формировании учитывается множество факторов. Это различные скидки клиентам, использование дополнительных услуг (междугородные переговоры, мини-бар и пр.), гибкий расчет времени проживания. Кроме того, гостиничные программы должны уметь создавать различные отчеты за любой период. Основные из них содержат сведения о заселенности номеров, список проживающих, свободных номеров на определенную дату, перечень использованных услуг.

Далее рассматриваются компьютерные системы, представленные на Российском рынке.

«[Galileo](http://www.galileo.com.ua)» »

Galileo International» обеспечивает туристические агентства, тревел менеджеров и пользователей Интернет во всем мире возможностью бронировать авиабилеты, гостиницы, прокат автомобилей, круизы, столики в ресторанах, железнодорожные билеты и туристические услуги крупнейших туроператоров за счет системного доступа к расписанию, наличию мест, тарифной и дополнительной информации. Сеть пользователей «Galileo» насчитывает около 45 тысяч агентских офисов в 116 странах мира со 175 тысячами подключенных к системе рабочих терминалов.

Международный холдинг Travelport объединяет две ГДС из «большой четверки» – «Galileo» и «Worldspan», онлайн-систему бронирования «Orbitz», компанию «Gulliver Travel Associates» (GTA) и др. По показателю «market share» «Travelport» занимает первую-вторую позиции в разных регионах мира. Через «Travelport GDS» можно бронировать 450 авиакомпаний, включая 20 бюджетных, 90 тысяч отелей, 26 автопрокатных и 13 ведущих железнодорожных компаний. В системе представлено 4,3 млрд. различных тарифов. Ежедневно обрабатывается 46 млн. поисковых транзакций [29].

«Синимекс-Информатика»

Фирма предлагает конфигурацию «Синимекс: Гостиница», созданную для предприятий, оказывающих гостиничные услуги, собственно гостиниц, домов отдыха, пансионатов.

С помощью данной программы можно регистрировать клиентов, осуществлять бронирование номеров и планирование загрузки гостиницы, продлевать проживание или осуществлять переселение, вести учет квортирования и аренды номеров, производить расчет с клиентами.

Кроме того, «Синимекс: Гостиница» позволяет управлять размещением клиентов, в том числе на основании договоров с юридическими лицами, контролировать состояние номерного фонда (аренда, ремонт, уборка и т.д.); формировать сводки и оперативные отчеты по загрузке, вести «черный список», в который заносятся так называемые проблемные клиенты.

Конфигурация содержит ряд специализированных справочников: номерного фонда (номеров), их категории, видов размещения гостей, услуг, тарифов. Кроме того, в программе есть несколько справочников общего назначения. Она позволяет формировать 18 видов документов и печатных форм, 40 сводок и отчетов, а также проводить 22 типа обработки документов.

В системе программ «1С: Предприятие», на базе которых разработана конфигурация, ввод ежедневных данных осуществляется при помощи документов. Программа позволяет регистрировать заявки на размещение, бронировать номера или места в них. Заявки могут приниматься не только по телефону и факсу, но и по электронной почте. При бронировании нового постояльца программа проверяет, не проживал ли он в гостинице ранее, не находится ли в «черном списке».

«Эффект Информ»

Продукт данной фирмы называется «Эи-Отель», его задача – ведение учета размещения и бронирования мест в гостиницах. Основными особенностями программы являются: учет номеров и мест; учет состояния номерного фонда; учет клиентов, ведение их истории и архива; ведение карточек клиентов; бронирование номеров (коллективное и индивидуальное); размещение гостей; автоматический поиск брони, изменение брони и отказ от нее.

Бронирование осуществляется на основании обращения клиента, оно может быть индивидуальным и групповым, а также гарантированным и негарантированным. В последнем случае, если клиент не появился в положенный день или от него не поступило никакого уведомления, номер переводится в состояние свободного. При гарантированном же бронь сохраняется на весь срок, а в счет клиента вписывается плата за оставленный ему номер.

В момент бронирования можно указать конкретный номер и место, выбрав их из списка свободных, и произвести расчет стоимости проживания. Бронирование может осуществляться от имени организации, когда список гостей еще неизвестен, на основании информации о количестве номеров и мест. При вселе6нии клиента система автоматически осуществляет поиск брони и заполняет документ (номер, место и т.д.).

Подбор номеров производится на основании пожеланий клиента (категория номера, наличие балкона, телефона и прочих удобств): из свободных на данный момент выбирается тот, который удовлетворяет запросу. При отсутствии оных бронь переносится в список «ожидающих».

Все данные о выехавшем госте переносятся в архив. При необходимости распечатывается карточка, включающая полную информацию о его пребывании в отеле. Имеющимися данными можно воспользоваться, если клиент остановится в гостинице вновь.

Системы позволяет сформировать отчет о свободных номерах на конкретную дату с возможность выборки по категориям, группам номеров и с разбивкой итогов по категориям. Предусмотрено разделение прав доступа в информации для различных пользователей. Идентификация последних осуществляется путем ввода имени и пароля. Можно отследить, какие именно изменения ввел тот или иной пользователь.

«Ининг Бизнес Софт»

Программа «Ининг-Гостиница», разработанная этой компанией, предназначена для гостиниц и домов отдыха и представляет собой систему регистрации размещения гостей, а также ведения расчетов с партнерами (туристическими фирмами) и проживающими. Кроме того, с помощью дополнительных модулей можно автоматизировать бронирование номеров и продажу путевок, в том числе через Интернет.

В программе имеются несколько категорий справочников: характеризующие жилой фонд (типы зданий, категории номеров, номерной фонд); общего назначения (сведения о странах, тур фирмах); по персоналу (менеджеры и права доступа).

Дополнительный модуль «Менеджер по бронированию» предоставляет возможность вести журнал заявок/путевок, бронировать номера и отдельные места в них, оптимизировать заполнение номерного фонда, отбирать наиболее выгодные заказы, контролировать расчеты с организациями-партнерами, реализующими путевки (фонды социального страхования, туристические фирмы и др.). С помощью этого модуля учитываются заявки на путевки и бронируются номера (или отдельные места в них) по внесенным заявкам.

В программе имеются такие полезные отчеты как: реестр реализованных путевок по туристическим фирмам; список прибывших/убывших за день; список проживающих (гостей); сведения о гражданстве гостей; дневная справка по количеству занятых номеров; отчет об использовании номера; реестр неоплаченных заявок (в модуле «Менеджер по бронированию»); реестр заявок по туристическим фирмам (там же).

Для большинства отчетов можно включать фильтры (выборки), например, задавать категории номеров или выбирать туристические фирмы, данные по которым должны попасть в отчет.

По желанию заказчика возможно поставить модули для выгрузки проводок и передачи прочих данных в другие программы. Возможно создание процедур конвертации данных, введенных в других системах, обеспечивается экспорт отчетов в текстовый процессор Microsoft Word и в текстовый файл [19].

Начало применения информационных технологий на рынке путешествий и авиаперевозок относится еще к «доинтернетовской» эпохе. Речь идет о глобальных системах резервирования — Global Distribution Systems (GDS). В настоящее время выделяется так называемая «золотая четверка» GDS, владеющая более чем 90% западного рынка (и по обороту, и по числу клиентов): Amadeus, Galileo, Sabre и WorldSpan. В России к этому классу принадлежат система бронирования авиабилетов «Сирена» и система резервирования мест в гостиницах «Алеан» (Alean.ru). На российском рынке также используется система Gabriel (для международных рейсов Аэрофлота).

На Западе системы GDS получили широкое распространение как разновидности электронного обмена данными (Electronic Data Interchange, EDI) и электронного перевода средств (Electronic Funds Transfer, EFT). Они являются прототипами бизнес-систем в информационной среде. За десятилетия, прошедшие со времени введения технологий GDS, многие авиакомпании, туристические фирмы и агентства по продаже транспортных билетов наладили электронные связи с партнерами и клиентами, существенно повысив тем самым эффективность своей работы. Однако эти системы очень дороги из-за включения в них нестандартных программных и аппаратных компонентов. Ясно, что большие начальные затраты под силу только крупным корпорациям (на Российском ранке таких немного).

Сейчас стало возможно использовать Интернет как для совершенствования существующей модели взаимодействия, так и для формирования деловых отношений нового типа. С помощью технологий GDS удалось установить информационную связь между поставщиками туристических услуг (в качестве которых могут выступать авиакомпании, гостиницы), а также предоставить доступ к этим услугам тур операторам и розничным продавцам. После внедрения систем электронных платежей такой доступ получили и индивидуальные клиенты. Предприятия авиационной отрасли, и в частности унитарное государственное предприятие ГАВС (Главное агентство воздушных сообщений), бывшие некогда пионерами в применении компьютерных сетей и прочих телекоммуникационных средств, теперь спешно осваивают электронный бизнес.

Денежные потоки на авиа рынке контролируются не только перевозчиками, но и агентствами по продаже билетов, среди которых выделяется ГАВС: на него приходится около 13% оборота отрасли. На протяжении десятков лет (с 1937 г.) это было единственное агентство в стране, занимавшееся продажей авиабилетов на внутренние рейсы. Сегодня ГАВС работает с системой резервирования авиабилетов «Сирена» [20].

Система предварительного заказа по каналам Интернета связана с системами резервирования «Сирена 2000», «Сирена 2.3» и «Сирена 2М». Производится бронирование на рейсы всех авиакомпаний России и стран СНГ, осуществляющих полеты на внутренних линиях и за рубеж. База данных о расписании авиарейсов постоянно обновляется. Ее интерфейс интуитивно понятен, удобен для пользователя. Важно, что при просмотре базы предусмотрена возможность оформления заказа, среднее время обработки которого — 30 мин. Услуги предоставляются в режиме реального времени и оплачиваются, как правило, наличными курьеру по факту доставки. Сама доставка выполняется бесплатно по любому московскому адресу. Продажа билетов организована также более чем в 50 российских городах, и в некоторых из них уже налажена система доставки.

В свою очередь на российском рынке бронирования гостиниц начала функционировать система следующего поколения отечественных GDS – «Алеан».

В отличие от распространенных в России и ставших уже привычными систем резервирования «Сирена» и Gabriel, система «Алеан» появилась сравнительно недавно. Покупателями здесь могут быть как турфирмы, работающие в онлайновом режиме, так и индивидуальные клиенты. Такую возможность система получила в силу полной своей ориентации на Интернет-технологии. Для индивидуальных клиентов оформление и оплата заказа пока происходит в офлайновом варианте (в офисе фирмы или по месту прибытия на отдых).

Компания «Алеан» была создана в 1999 г. на базе компании-туроператора РВБ (Российское воинское братство) специально для внедрения на отечественный рынок глобальной компьютерной системы бронирования и продаж туров. Эта система нашла применение в России, СНГ и некоторых безвизовых странах (Чехия, Болгария). Проектированием системного комплекса занимались собственные программисты компании. Однако оптимальный маркетинговый облик продукт обрел лишь с привлечением специалистов, знакомых не только с информационными технологиями, но и со спецификой туристического бизнеса.

Системный комплекс «Алеан» предназначен для взаимосвязанной работы через Интернет в режиме реального времени всех участников туристического рынка: объектов размещения (пансионатов, домов отдыха, санаториев и пр.), тур агентств, тур операторов, индивидуальных клиентов.

До появления Интернет-решений ГАВС система «Сирена», через которую на протяжении 25 лет осуществлялась коммерческая деятельность авиапредприятий, не предоставляла доступ к своим информационным ресурсам неаккредитованным агентам, а об индивидуальных клиентах, безусловно, не могло быть и речи. Развивалась эта система, пожалуй, лишь в одном направлении — преодолеть децентрализованный принцип резервирования мест (когда информация о рейсах авиакомпании контролируется отдаленным центром, не принадлежащим авиаперевозчику или агентству). Предпринимались попытки интеграции решений с международными стандартами взаиморасчетов, действующими в IATA (Международная ассоциация воздушного транспорта).

Понятно, что есть ряд проблем, ограничивающих географическое распространение отечественных GDS, и первая из них — замкнутость таких систем в пределах государственных границ России («Сирена»). Проблемой является и отсутствие договорных отношений с объектами, размещенными в странах, требующих визового въезда («Алеан»). Например, в отличие от мировых образцов глобальных систем резервирования, таких как Amadeus и Gabriel, «Сирена» не обладает столь необходимой гибкостью в управлении процессом реализации билетов в зависимости от текущей коммерческой ситуации. Далее, перевозочные документы ТКП (Транспортной клиринговой палаты), признаваемые у нас и в некоторых странах СНГ, хотя в теории и соответствуют стандартам IATA, по существу не удовлетворяют требованиям этой международной организации, в том числе и относительно соблюдения прав пассажира.

Подводя итоги можно отметить, что компьютерные системы находятся на данный момент на стадии активного развития. Безусловно, установка новых, а также усовершенствование существующих систем требует больших затрат, что не всегда является приемлемым, а также целесообразным в условиях Российского рынка.

## 2.7 Характеристики компьютерных программ бронирования (на примере Fidelio Hotel Management System)

На сегодняшний день на предприятиях ИГ в России используются несколько программ для гостиничных предприятий: Fidelio, Hotel-2000, Эдельвейс, Lodging Touch и Отель. В гостиницах цепи Мэрриотт в Москве используется самая популярная система управления гостиницей Fidelio (FIDELIO HOTEL MANAGEMENT SYSTEM). Fidelio представляет собой полностью интегрированный пакет программного обеспечения, предназначенный для максимального повышения эффективности работы гостиницы. Функционально комплекс состоит из не­скольких модулей:

* бронирование;
* управление блоками (создание, просмотр, анализ блоков комнат);
* управление тарифами (просмотр, изменение, оптимизация);
* пакетирование услуг (конфигурирование, реализация, отслеживание, предоставление ус­луг, расчеты и т. п.);
* регистрация и выписка гостей, администратора (отображение ста­тусов комнат, поэтажных планов, генерация отчетов);

Система FIDELIO обладает высокой гибкостью и универсальностью. Благодаря тому, что пользователь имеет возможность выполнения собственных определений, система Fidelio может быть легко адаптирована в соответствии с любым классом и размером гостиницы. Ниже приводятся основные элементы, обеспечивающие гибкость и универсальность системы:

* Блок раскраски экрана (Screen Painter)
* Генератор отчетов (Report Generator)
* Определяемые пользователем меню отчетов
* Определяемая пользователем ночной аудит
* Определяемые пользователем пиктограммы
* Различные параметры установки
* Неограниченные уровни защиты.

Fidelio Front Office (FO) - пожалуй наибо­лее популярная в мире система автоматизации службы бронирования, приема и размещения отелей. В России она в ос­новном получила распространение среди объ­ектов размещения, входящих в международ­ные гостиничные сети. Всего в России и стра­нах СНГ с системой работают более 100 отелей.

Модуль бронирования позволяет выпол­нять более 20 различных подзадач: просма­тривать информацию о наличии комнат, ве­сти базу данных клиентов, бронировать но­мера для любых категорий гостей, вести учет и статистику, поддерживать автомати­ческую факс-рассылку. Модуль отчетов ве­дет подготовку почти 300 видов различных необходимых в работе гостиницы справок, форм, статистических материалов. Напри­мер, отчетов о состоянии номеров, запол­нении гостиницы, по проживающим гостям, текущем финансовом положении.

Fidelio FO поддерживает все этапы рабо­ты гостиницы: от компьютерного резервиро­вания номеров, регистрации, размещения и выписки гостей до управления номерным фондом, ведения бухгалтерии и финансов. Система исключительно проста в обраще­нии, не требует каких-либо особых персо­нальных компьютеров и подходит для ис­пользования в гостиницах любого размера.

Следует отметить, что система Fidelio FO адаптиро­вана для российского рынка. Как правило система Fidelio FO устанавливается гостиницам совместно с популярным расчетно-кассовым комплексом для ресторанов Micros. Дополнительно могут постав­ляться программа автоматизации ведения складских операций Fidelio Food & Beverage, программа автоматизации финансово-хозяйственной деятель­ности HRS Back Office, программа организации от­дела продаж и мероприятий Sales & Catering, про­грамма главного инженера EMS.

Все программы Fidelio FO, Micros, Fidelio F&В, HRS Back Office работают как единая интегриро­ванная система. Fidelio FO функционирует в опе­рационной среде Windows. Стоимость установки Fidelio FO рассчитывается для каждого заказчика индивидуально и в первую очередь зависит от комплектации системы и размеров гостиницы.

Эксклюзивный дистрибьютор фирмы Micros-Fidelio на российском рынке в течение последних шести лет - компания HRS (Hotel & Restaurant Systems). HRS выполняет установку «под ключ» программного и аппаратного обеспечения, обуче­ние персонала, поддержку пользователей.

Модуль бронирования (Reservation Module) - основная часть системы Fidelio Front Office. Основные функции и возможности модуля:

Типы бронирования:

- индивидуальное бронирование;

- бронирование для компании;

- бронирование для туристического агентства;

- бронирование для группы;

- исходное бронирование;

- бронирование в любой комбинации из указанных выше;

- бронирование в списке ожидания.

Определяемые пользователем экраны адресов, бронирования, заезда и книги регистрации бронирования.

Поля: Принимаемые по умолчанию и вычисляемые значения, выбор с помощью пиктограмм.

Наличие мест, воспроизводимое по типу номера или по номерам с помощью функциональных клавиш.

Наличие номеров по тарифам или по типу можно определять в зависимости от стратегии управления, установленной гостиницей.

Неограниченное число номеров.

Общие или сводные типы номеров и обработка определенного типа номеров.

Обработка номеров «люкс».

Неограниченное число тарифных кодов.

Неограниченный период бронирования .

Бронирование по общему типу номера, определенному типу номера или по номеру комнаты .

Предоставление информации по номеру при нажатии функциональной клавиши .

Информация о расценках (стоимости) на функциональной клавише .

Назначение или определение тарифа в ручном или автоматическом режиме .

Информация о пакете на функциональной клавише .

Возможность добавления элементов пакета для любого типа.

Возможность ввода времени прибытия.

Определяемые пользователем письма подтверждения брони.

Индивидуальные изменения стандартного письма подтверждения при редактировании бронирования.

Автоматическая распечатка писем подтверждения .

Письмо подтверждения, определяющее изменение расценок во время пребывания в гостинице .

Письмо подтверждения для гостя, компании, агента по туризму, источника .

Интерфейс с факсом распределение и размещение .

Дополнительное поле для максимально двух дат депозитов и двух дат платежей .

Возможность многократного бронирования и фолио для каждого номера .

Совместное размещение номеров с неограниченным числом бронирований для каждого номера .

Возможность объединения отдельных бронирований в одно.

Возможность разделения одного бронирования на два отдельных .

Возможность программирования переноса платежей со счета одной комнаты на другую .

Разделения гостевого счета на четыре части .

Распечатка индивидуальных регистрационных карточек.

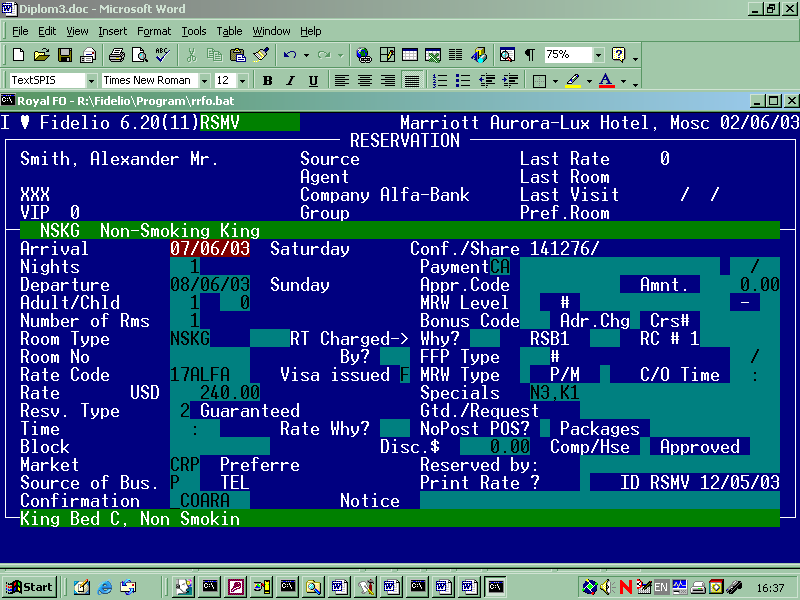


Рисунок 2 – Общий интерфейс Fidelio FO.

Возможность создания нескольких записей с информацией о госте. Такая запись является примечанием к бронированию, требующим определенного действия от персонала в указанную дату. При этом обеспечиваются следующие возможности:

- направление записи в указанные отделы (т.е. в хозяйственный отдел, консьержу и т.д.);

- автоматическое выполнение системой необходимых записей в соответствии с указанной датой;

- ежедневная распечатка отчета об этих записях с указанием каждого отдела и всех действий, которые должны быть выполнены;

- классификация в соответствии с определяемыми пользователем рыночными или биржевыми кодами для получения соответствующей статистики ;

- классификация в соответствии с определяемыми пользователем исходными кодами для получения статистики исходных кодов ;

- возможность ввода важных событий, которые воспроизводятся на дисплее ;

- возможность прогнозирования с помощью функциональных клавиш;

- организация досуга ;

- администрация групп, блоков и распределения;

- group/block/allotment administration) ;

Обработка и подбор номеров для групп: создание блока номеров, поиск, просмотр и изменение данного блока и создание заголовка блока, информация для которого автоматически извлекается из выборочного бронирования. После изменения статус блока на «Open for pickup» («открыт для выбора») соответствующие номера могут выбираться для группового бронирования или индивидуального (обработка распределения).

Планирование доходов и наличные расценки (Yield Management / Rate Availability). Интегрированный модуль, наличных расценок и стратегии (планирования) Fidelio позволяет изменять способы «продажи» (сдачи) номеров в Вашей гостинице. Если ранее гостиницы определяли цены, сдаваемых померив только в зависимости от их типов и наличия, то, в настоящее время, многие гостиницы сдают номера на основе расценок. Гостиница может отказаться от низких цен, даже если не все номера заняты, предвидя, что эти же номера можно будет сдать клиентам за более высокую плату. Концепция увеличения выручки с использованием фиксированных расценок (номеров и т.д.) называется планированием доходов. Модуль наличных расценок (Fidelio rate availability module) обеспечивает следующие функции:

Глобальное изменение наличия определенного кода расценки или категорий расценок для любой выбранной даты, включая определенные дни недели. Такое изменение может быть выполнено и вручную.

Определение стратегии для определенного кода расценки или целой категории. При наличии установленного условия, состояние наличия кода расцепки изменяется в соответствии с данным состоянием.

Возможность «открытия» или «закрытия» типов номеров по коду расценки .

Просмотр (воспроизведение) наличных кодов расценок с помощью функциональной клавиши. Наличие расцепки зависит от даты прибытия, числа ночей, гостей и номеров, а также от кода расценки или категории расценок.

Пользователь может выбрать тип номера и код расценки из сетки (таблицы) наличных типов номеров и расценок. Он не может выбрать закрытый код («закрыт») расценки или любой код расценки, состояния которого не соответствуют данной дате бронирования.

Пакеты (Packages). Модуль пакетов Fidelio предназначен для обработки наиболее сложных требований, предъявляемых к пакету. Пакет (или комплексный план) обычно связан с гостем, который обеспечивается в гостинице дополнительным обслуживанием, т.е. расценка включает не только оплату проживания в номере. Кровать (место) и утренний завтрак - это уже пакет. Пакет «романтическое предложения» включает в себя номер со скидкой, приветственную тарелку с фруктами и бутылку домашнего вина, а также завтрак в номер с бутылкой шампанского.

Модуль планирования досуга (Leisure Management Module). Модуль планирования досуга Fidelio представляет собой простую с точки зрения использования систему бронирования деятельности, которая бронируется по периодам времени, таким как время на теннисном корте, игра в гольф, массаж, верховая езда и т.д. Планирование досуга в системе Fidelio полностью интегрировано со Службой Приема Fidelio. Для этого модуля требуется специальный лицензионный код.

## Технология работы с системой Fidelio Front Office (на примере Гостиницы Мэрриотт в Москве).

Знакомство гостя с гостиницей начинается с отдела бронирования. И насколько четко и отлажено будет организован процесс обработки заявки, настолько возрастет имидж отеля в глазах клиента и его приверженность именно к данной марке гостиницы. Следует отметить, что качественно организованный процесс работы с клиентами приводит к увеличению их лояльности и значительно повышает стоимость бизнеса, т.к. постоянные клиенты – основа стабильного развития любой компании. Правильно построенные отношения, основанные на персональном подходе к каждому клиенту, позволяют привлекать новых клиентов и помогают удержать старых.

В дополнение можно сказать, что первое впечатление гостя зависит от своевременно оказанного качественного обслуживания. Напрашивается вопрос, - какие критерии составляют это самое качество обслуживания? К таким критериям можно отнести:

- скорость обработки заявки (отлаженная работа ИС гостиничного бизнеса, а именно: ИС бронирования номеров, автоматизированная ИС рассылки факсов, ИС по визовой поддержке клиентов отеля);

- эргономичное автоматизированное рабочее место агентов по бронированию.

Наиболее важный результат процесса резервирования – это наличие свободной комнаты к прибытию гостя, не просто комнаты, а комнаты, которая лучше всего удовлетворяет потребности гостя, выраженные в течение процесса резервирования. Чтобы достигать этого результата, в гостиницах Мэрриотт используют эффективные процедуры резервирования с помощью «Fidelio Front Office». Отработанные методы позволяют агентам резервирования учитывать все малейшие детали резервирования, продвигать различные услуги гостиницы, и гарантировать точность. Агенты резервирования должны отвечать быстро, точно; время, которое они тратят на записи, должно быть сведено на минимум.

Процесс бронирования состоит из нескольких этапов:

* прием запроса на бронирование;
* сравнение запрашиваемого типа комнаты с имеющимися;
* создание записи о бронирование;
* подтверждение бронирования;
* отслеживание бронирования (изменение даты, дополнительные запросы);
* создание отчетов.

*Источники бронирования.* Отдел бронирования получает запросы бронирования из различных источниках. Запросы бронирования могут быть сделаны через центральную систему бронирования Мэрриотт (MARSHA), через агентства бронирования или напрямую через гостиницу. Независимо от источника, агенты бронирования собирают следующую информацию о гостях: имя гостя, адрес, и номер телефона; компания или название туристического агентства; дата прибытия и даты отъезда; тип номер и число требуемых комнат. Агент бронирования должен также установить число людей в комнате, метод оплаты или гарантии, и любые специальные запросы. Большинство информации, собранной в течение запроса бронирования будет использоваться, чтобы создать запись о бронировании. Агент бронирования вводит собранную информацию в компьютерный терминал согласно ясно определенным процедурам. Резервирование может быть сделано для индивидуумов или группы.

Центральная система бронирования. Больше чем две трети всех гостиниц принадлежат одной или более системам центрального бронирования. Есть два основных типа систем центрального бронирования: зависимые сети и независимые сети.

Гостиницы Мэрриотт в Москве принадлежат к зависимой сети бронирования MARSHA (Marriott Automated Reservation System for Hotel Accommodation). Зависимая сеть бронирования - система бронирования цепи гостиницы, в которой все участвующие являются частью одной корпорации. Гостиницы цепи связаны сетью системы бронирования, это упрощает обработку бронирования и уменьшает затраты системы. Резервирование часто поступает от одной гостиницы цепи к другой через сеть бронирования. Если одна гостиница цепи распродана, то агент бронирования, обрабатывающий заказ может предложить другую гостиницу цепи в той же самой географической области. Независимая сеть бронирования - система бронирования независимых гостиничных предприятий.

Также Мэрриотт имеет несколько центральных офисов бронирования, также использующих «Fidelio Front Office», они имеют дело непосредственно с клиентами посредством бесплатного (800) номера телефона. Центральные офисы бронирования работают 24 часа в день.

Центральные офисы бронирования получают информацию о наличие комнат в Московских Мэрриотт через MARSHA. Современное оборудование позволяет центральным офисам бронирования соединить компьютеры в офисе с компьютерами в гостиницах. Таким образом, информация о бронирование передается немедленно от центрального офиса бронирования до гостиницы. Данная системы бронирования гарантируют, что и гостиница и центральные офисы бронирования имеют точную, своевременную информацию относительно готовности комнат. Передовые технологии также освобождают агентов бронирования от постоянной модернизации данных бронирования, сделанных через центральные офисы бронирования.

Наиболее современные центральные системы бронирования гостиниц, соединены с самым новейшим каналом распределения бронирования - глобальной системой резервирования (GDS). GDS обеспечивают всемирное распределение информации о бронирование мест в гостинице и позволяют продавать гостиничные номера во всем мире. Гостиницы Мэрриотт здесь не исключение, и MARSHA подключена к основным GDS. GDS стал мощной силой в бронировании мест в гостинице. Объем продаж через GDS продолжает расти, поскольку все большее количество агентств путешествия во всем мире начинает использовать эти компьютерные терминалы.

Агентства бронирования. Агентства бронирования - это центральная система бронирования, которая заключает контракт на резервирование с несколькими гостиничным предприятием. Агентства бронирования предлагают услуги бронирования билетов на самолеты, аренда автомобилей, и номера в гостинице. Такие агентства чаще всего полностью формируют и готовят туристические поездки.

Напрямую через гостиницу. Можно связаться с гостиницей несколькими способами:

Телефон; Гости могут позвонить непосредственно в гостиницу. Это - наиболее распространенный метод прямой связи.

От одной гостиницы цепи к другой; Гостиницы цепи поощряют гостей планировать их следующее пребывание в гостинице, в то время как они находятся в гостинице, предлагая прямую связь между гостиницами и делая скидки.

Факс; Большое количество заявок на бронирование приходит по факсу. Этот способ связи с гостиницей распространен среди корпоративных клиентов, но и индивидуальные бронирования делаются по факсу, так как это дешевле чем международный звонок.

# 3 ТЕХНОЛОГИИ И ПРОГРАМНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ, НА ПРИМЕРЕ ГК «КИРОВСКИЙ»

## 3.1 Общие сведения по гостинице

Гостиничный комплекс «Кировский» – это среднего размера уютный отель, расположенный в Кировском районе. Расстояние до аэропорта Толмачево составляет около 20 км, до железнодорожного вокзала около 12 км. Собственником гостиницы «Кировский» является ЗАО «Новосибирскавтотранс-сервис». Гостиница введена в эксплуатацию в 1993 году. В 1999 году начало реконструкции гостиницы. Пристройка нового корпуса.

Собственник

Директор

Заместитель директора (ответственный за гостиницу)

Заместитель директора (ответственный за ресторан)

Юрист

Отдел материально-технического снабжения

Прачечная

Отдел кадров

Техническая служба

Бухгалтерия

Охрана

Служба энергетики

Ресторан

Менеджер бронирования

Служба приема гостей и размещение

Сектор информационных технологий

Рисунок 3 - Организационная структура ГК «Кировский»

В гостинице работают два заместителя директора. Один из них ответственный за гостиницу. Второй заместитель ответственный за ресторан.

Деятельность юриста, классифицируется на общие вопросы по гостинице и на работу с клиентами гостиницы.

Бухгалтерия разделяется на работу с общей документацией по гостинице, работа с клиентами, работа ресторана.

Сектор информационных технологий включает в себя системного администратора и программиста.

Техническая служба включает в себя инженера по технике безопасности, инженера здания гостиницы.

Служба энергетики занимается бесперебойным обеспечением электричества в гостиничном комплексе.

Ресторан включает в себя банкетный зал, ночной бар.

Служба приема и размещения. Служба приема и размещения является структурным подразделением филиала. Служба приема и размещения создана в целях оказания качественных услуг потребителям и получения прибыли. Служба приема и размещения находится в подчинении директора филиала. В состав службы приема и размещения входят следующие подразделения:

- отдел бронирования;

- отдел приема и расчетов;

- отдел сервиса;

- жилые секции;

- сауна.

*Отдел бронирования:*

- осуществляет прием заявок (в устной форме, письменном виде, по телефон' по факсу) на бронирование номеров и дополнительны услуги. Обрабатывает их и составляет необходимую документацию (граф заезда гостей на каждый день, неделю, месяц, квартал, год);

- направляет в письменном виде подтверждение или отказ в течение 1 дня;

- составляет графики загрузки номерного фонда на неделю и на каждый день;

- проводит координационную работу с другими структурными подразделениям при получении комплексной заявки на обслуживание;

- осуществляет контроль за обслуживанием гостей, пользующихся услугам гостиничного комплекса;

- готовит калькуляцию на обслуживание и согласовывает с клиентом формы оплаты;

- направляет заявку в отдел приема и расчетов и дает квоту номеров на свободное поселение;

- передает информацию в ресторан;

- ведет картотеку гостей. Собирает информацию о госте от всех подразделений гостиницы, обобщает ее и заносит в картотеку.

*Отдел приема и расчетов:*

- распределяет номера на основании графика заезда и заявок, квоты свободной поселения, направленных отделом бронирования;

- ведет учет свободных мест в гостинице;

- приветствует гостя и информирует о предоставлении основных и дополнительных услуг, о форме и порядке их оплаты, доводит до сведения: условия соблюдения порядка проживания в гостинице, оказывает помощь гости при заполнении анкеты для проживающих;

- соблюдает паспортно-визовый режим;

- контролирует соблюдение сроков проживания, своевременно ставит вопрос об их продлении;

- контролирует подготовку номеров к заселению;

- обеспечивает выполнение инструкций по пропускному режиму в гостинице;

- контролирует качество уборки и санитарное состояние общественных помещений (вестибюли, холлы, места отдыха, туалеты);

- обеспечивает сохранность принятых в установленном порядке на временное хранение ценностей;

- обеспечивает учет и сохранность ключей от номеров и выдает их проживающим по предъявлению «карты гостя»;

- своевременно вручает клиентам адресованную им корреспонденцию;

- производит все расчеты с клиентами за проживание в гостинице предоставленные услуги;

- в случае причинения потребителем ущерба имуществу гостиницы либо его утраты принимает меры к возмещению ущерба, а при отказе оформляет документы в установленном порядке.

*Отдел сервиса:*

- сортирует и передает приходящую на имя гостей корреспонденцию;

- проводит необходимые организационно-технические мероприятия в соответствии с заявкой на обслуживание;

- дает устные справки, касающиеся распорядка работы служб гостиницы расположения местных достопримечательностей, маршрутов транспорте репертуара театров, времени работы музеев, выставок, магазинов и т.д;

- осуществляет заказ автотранспорта, автобусов;

- рекламирует и организовывает дополнительные услуги;

- контролирует своевременное обновление гостиничной информации и рекламы;

- контролирует исполнение заказов на питание в номер;

- организовывает оказание неотложной медицинской помощи гостям.

*Жилые секции:*

- обеспечивает чистоту, надлежащее техническое состояние и порядок в жилых помещениях, коридорах фойе и подсобных помещениях в соответствии со стандартами чистоты и гигиены, установленными в гостиницах;

- информирует отдел приема и расчетов о готовности номеров к заселению;

- обеспечивает загрузку мини-баров и своевременно информирует отдел приема и расчетов об их использовании;

- проявляет бдительность в вопросах безопасности гостей и их имущества, а также имущества гостиницы.

Номерной фонд гостиницы.

Гостиничный комплекс имеет 15 номеров следующих категорий:

- номер люкс 4х местный – (1): Номер состоит из трех спальных комнат, большой гостинной, парной и оборудован всем необходимым: душем, санузлом, ванной, телевизором, холодильником, мини-баром, чайником и телефоном. В стоимость номера входит 2 часа пользования парной;

- номера «люкс»- (6): двухкомнатные номера (гостиная, спальня). В гостиной мягкая мебель, телевизор, столик. В спальне или 2 односпальных кровати, или 1 двуспальная, прикроватные тумбочки. Санузел совместный;

- номера «полу-люкс» **-** (5)**,** одноместные однокомнатные номера. Санузел совместный;

- простые номера– (3), два двухместных и один одноместный. Одна комната, душ и туалет в коридоре (общие).

Таблица 1 - Номерной фондгостиничного комплекса «Кировский» по состоянию на 01.05.2009

|  |  |
| --- | --- |
| **Номер люкс 4х местный (1 номер),** №16 | 4 места |
| **Номера «люкс»** №1, №4л, №8, №9, №11, №12 | 12 мест (+6) |
| **Номера «полу-люкс»** №5, №6, №7, №10 | 4 места (+4) |
| **Простые номера** №2, №3, №4 | 7 мест |
| **Общее количество номеров** | 15 |
| **Общее количество мест** | 27 (37) |

*Услуги питания*

Ресторан на 80 посадочных мест предоставляет ежедневно завтраки, бизнес-ланчи, режим работы – круглосуточно. Европейская и русская кухня. Все виды обслуживания. Данс-пол. Современное свето- и звукооборудование. Проведение банкетов, фуршетов.

*Услуги службы сервиса:*

- вручение корреспонденции гостям;

- услуги носильщика;

- бесплатная камера хранения;

- утренняя побудка;

- вызов такси;

- справочная информация по городу и региону, бесплатная распечатка карт городской информационной службы;

- регистрация иностранных граждан.

*Оздоровительные услуги:*

- баня;

- сауна;

- массаж.

*Бытовые услуги:*

- гладильная комната, режим работы круглосуточный;

- услуги прачечной (экспресс-сервис в течение 3-х часов, обычный сервис в течение 12 часов);

- продажа предметов первой необходимости.

# Загрузка гостиницы на период 2008 года.

В течение года сильная сезонность загрузки гостиницы не наблюдается. В зимний период заполняемость гостиницы хуже, чем в летний. Сильная разгрузка номеров наблюдается в рождественские праздники в период с 25 декабря по 15 января, 23 февраля, 12 июня, 8 марта. Пик загрузки номеров приходится на время проведения выставок на Сибирской ярмарке, проведения «Боев без правил».

Повышение уровня загрузки летом связано в основном со спортивными мероприятиями и с автопробегами.

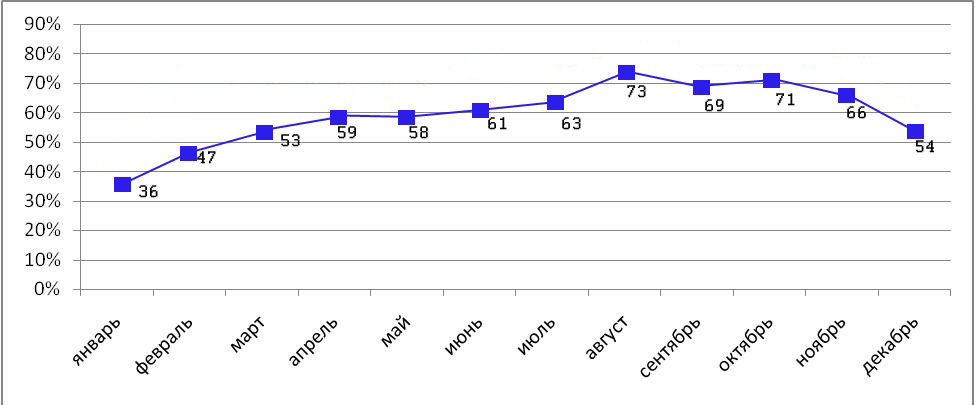


Рисунок 1 - Загрузка гк «Кировский».

Еженедельный спад происходит в выходные дни (суббота, воскресенье). В будние дни со вторника по четверг идет высокая загрузка гостиницы (около 20 - 25 человек в сутки).

## Классификация посетителей гостиницы Кировский.

Основными клиентами гостиницы являются командировочные. В большинстве случаев это мужчины, работники заводов ЭЛСИБ и Сибэлектротерм, и других предприятий. Также не малую долю составляют транзитные туристы (авто-мото пробеги) и самодеятельные туристы.

Т.к. ГК «Кировский» является спонсором «Боев без правил», спортсмены являются постоянными клиентами гостиницы.

- командировочные от крупных предприятий, которые приезжают несколько раз в год и являются постоянными клиентами гостиницы;

- спортивные команды. Клиенты, приезжающие с целю посещения, проведения спортивных мероприятий. Приезжают в основном в праздничные, выходные дни;

- корпоративные клиенты. Приезжают с целью посещения корпоративных мероприятий, проведение корпоративных мероприятий;

- участники автопробегов. Проезжают через город транзитом и останавливаются переночевать. Заселяют всю гостиницу;

- клиенты с целью туризма. Туристические группы и самодеятельные туристы. Группы приезжают летом, самодеятельные туристы приезжают в любое время года;

- экипажи. Приезжают в любое время;

- приезжие с других городов для покупки/продажи автомобиля.

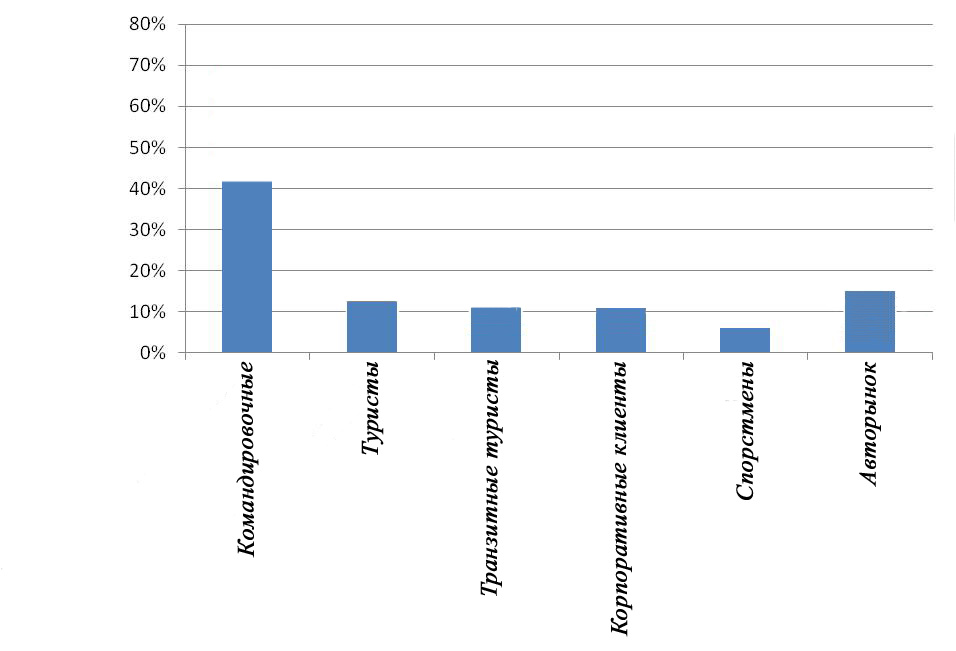


Рисунок 3 – клиенты гк «Кировский»

## 

## 3.2 Информационные технологии, **используемые в гостинице.**

-

в гостинице установлены 9 персональных компьютера (Pentium IV 2,8 Гц), объединенные в сеть. Один находится в администраторской, второй у бухгалтера.

- 6 принтеров HP Laserjet 2300;

- 2 факса Panasonic KX-FP 148;

- 1 копировальный аппарат Nashuatec PSm415;

- 24 телефонных аппарата Panasonic KX-TS2365RUW;

- для безопасности гостей функционирует система видеонаблюдения на территории и внутри гостиницы;

- в ГК установлена противопожарная сигнализация «Сигнал-20»;

- гостиница имеет 4 телефонные линии;

- мини АТС;

- подключена к каналу спутникового вещания.

Используемые программные продукты:

- бухгалтерия работает на 1С Бухгалтерия 8.1, данные в проверяющие и   
надзорные органы передаются по интернету с помощью программы Контур-Экстерн;

- правовая справочная программа, используемая в гостинице – Система Гарант;

- Windows XP, его приложения;

- Microsoft Office 2003(Word, Excel, Access, Outlook);

- Internet Explorer ;

- почтовые программы: The Bat, Outlook Express;

- ДубльГИС;

- архиваторы Winrar, Winzip;

- электронные словари и переводчики;

- графические редакторы(Photoshop);

- антивирусная программа NOD 32.

Обслуживанием техники и программного обеспечения занимается системный администратор, который есть в штате организации. Телефонная связь и доступ в Интернет предоставляет «Сибирьтелеком».

У гостиницы есть свой WEB-сайт [www.kirowskiy.ru](http://www.kirowskiy.ru)

Для гостиницы малого класса, которой является ГК «Кировский», уровень использования информационных технологий вполне приемлем. Но для получения дополнительной прибыли и минимизации расходов следует использовать в работе новые технологии и программное обеспечение.

## 3.3 Расчет экономической эффективности от использования новых технологий.

После прохождения преддипломной практики в гостиничном комплексе «Кировский» и изучении его технической базы, а также ознакомления с организацией работы, можно сделать определенные выводы.

Поскольку большинство (около 85%) клиентов ГК, приезжие из других городов и стран, у них возникает потребность пользоваться междугородней и международной телефонной связью, затраты на которую весьма существенны.

Так, «Кировский» пользуется услугами ОАО «Сибирьтелеком». Тарифы на обычную междугороднюю и международную связь довольно высоки. Но современные технологии не стоят на месте и сейчас есть возможность звонить в другой город или даже страну намного дешевле – с помощью технологии «IP-телефония».

IP-телефония.

Успешная деятельность любого предприятия невозможна без постоянного оперативного обмена информацией с партнерами, клиентами, собственными филиалами. Международные телефонные переговоры и пересылки факсимильных сообщений становятся весомой частью расходных статей бюджета и существенно отражаются на результатах работы. IP-телефония - это технология передачи голоса и факсимильных сообщений через сети, использующие протокол IP, в том числе через сеть Интернет. Основное преимущество IP-телефонии - в несколько раз меньшая стоимость связи. Чтобы воспользоваться данной услугой, не требуется ни компьютер, ни доступ в сеть Интернет. Все, что нужно - это телефонный аппарат с возможностью переключения в режим тонального набора. Новосибирский филиал ОАО «Сибирьтелеком» предоставляет услугу IP-телефония. Для ее использования необходимо приобрести карту IP-телефонии номиналом 100, 300 или 500 единиц (одна единица эквивалента 1 рублю), либо заключить договор с ОАО «Сибирьтелеком».

IP-телефония обладает множеством преимуществ, среди которых: более низкая цена, лучшее качество и минимальные вложения в оборудование [21].

Еженедельно клиенты ГК делают около 20 телефонных звонков (примерно по пять-семь минут) по межгороду и за границу, используя услуги фирмы «Сибирьтелеком», стоимость которых составляет от 10 до 30 рублей за минуту и больше. Средняя стоимость за 1 минуту разговора - примерно 18 рублей. В результате получаем, что ежемесячные расходы составляют 2000 рублей. В год – 24000 рублей.

Таблица 2 - Сравнительная таблица тарифов на услуги международной и междугородней телефонной связи и IP-телефонии ОАО «Сибирьтелеком».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Направление | IP-телефония | Традиционный межгород | Экономия |
| Москва | 1,44 | 12,00 | 10,56 |
| г.Барнаул и Алтайский край, г.Кемерово и Кемеровская область | 1,90 | 6,00 | 4,10 |
| Армения, Узбекистан | 5,00 | 13,00 | 8,00 |
| Китай | 2,00 | 48,21 | 46,21 |
| Молдова; Беларусь; Грузия; Таджикистан; Казахстан;Кыргызстан; Украина | 6,35 | 13,10 | 6,75 |
| Средняя стоимость | 3,38 | 18,46 | 15,12 |

Проанализируем стоимость предоставления телефонной связи через IP-телефонию. По тарифам ОАО «Сибирьтелеком», которые приведены в таблице 2, средняя стоимость 1 минуты разговора составляет примерно 18 рублей. При внедрении технологии «IP-телефония» ГК «Кировский» могла бы тратить на международные телефонные разговоры в месяц – 3,38\*5\*20=338 рублей, в год – 338\*12= 4056 рублей. В итоге – 19944 рублей экономии в год.

Подводя итог вышесказанному , можно сделать вывод, что внедрение технологии «IP-телефония» значительно сокращает расходы ГК на телефонную связь. Если сравнить расходы фирмы на международные и междугородние разговоры по обычной телефонной линии и расходы при использовании IP-телефонии, следует сделать вывод о том, что IP-телефония обойдется почти в 5 раза дешевле. В абсолютном выражении экономия от использования предложенной в работе технологии составит 19944 рублей в год. Это означает, что у ГК появятся высвободившиеся денежные средства, которые могут быть использованы более эффективно.

В связи с изложенным, представляется целесообразным использование IP-телефонии в деятельности гостиничного комплекса, как более эффективного и экономного средства коммуникации.

Доступ в INTERNET

ГК «Кировский» для выхода в Интернет пользуется услугами провайдера НГТС. В месяц расходы составляют приблизительно 6000 рублей. Скорость передачи данных очень низкая (64 кбит/сек). Такая низкая скорость весьма затрудняет работу администраторов.

Webstream - это быстрый Интернет по обычному телефону.

- Высокоскоростной доступ к сети Интернет (до 24 Мбит/с) по обычному телефону;

- услуга предоставляется по существующей телефонной линии (возможно подключение с прокладкой провод при отсутствии телефона);

- свободная телефонная линия;

- постоянный доступ к сети Интернет;

- одновременный доступ в сеть Интернет с нескольких компьютеров по одной абонентской линии;

- главным преимуществом является возможность оперативно организовать широкополосный доступ практически в любую точку города и области .

Webstream обеспечивает передачу данных на скоростях, достаточных для эффективной работы с различными данными, в том числе цифровым видео или мультимедиа. Скорость доступа в сеть в 50 раз больше обыкновенного модемного доступа [21].

Расходы на интернет в месяц составляют около 6000 рублей. Подключение к WEBSTREAM составляет 2000 рублей. Безлимитный тариф будет обходиться в месяц 2500 рублей.

Таблица 3 – сравнение WEBSTREAM и НГТС.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Затраты, руб. | |
| В месяц | В год |
| НГТС | 6000 | 72000 |
| WEBSTREAM | 2500 | 30000 |
| Экономия от использования WEBSTREAM, руб. | 3500 | 42000 |

Экономия от использования WEBSTREAM составляет 1500 в первый месяц, 3500 в последующие и 40000 в год. Кроме того значительно повышается эффективность работы администратора, благодаря более высокой скорости передачи данных.

Также появится возможность оказания услуги «выход в интернет из гостиничного номера». Стоимость услуги будет составлять 150 рублей в час. В настоящее время многие клиенты интересуются такой возможностью.

По примерным подсчетам и проведенным опросам клиенты будут пользоваться интернетом около 5 часов в сутки.

Экономическая выгода от внедрения данной услуги

5 часов \* 7 дней = 35 часов в неделю.

5 часов \* 30 дней = 150 часов в месяц.

Произведя расчеты получаем: 150\*150= 22500 рублей прибыли в месяц.

## Внедрение компьютерной программы бронирования (Fidelio Hotel Management System).

Знакомство гостя с гостиницей начинается с отдела бронирования. И насколько четко и отлажено будет организован процесс обработки заявки, настолько возрастет имидж отеля в глазах клиента и его приверженность именно к данной марке гостиницы. Следует отметить, что качественно организованный процесс работы с клиентами приводит к увеличению их лояльности и значительно повышает стоимость бизнеса, т.к. постоянные клиенты – основа стабильного развития любой компании. Правильно построенные отношения, основанные на персональном подходе к каждому клиенту, позволяют привлекать новых клиентов и помогают удержать старых.

В дополнение можно сказать, что первое впечатление гостя зависит от своевременно оказанного качественного обслуживания. Напрашивается вопрос, - какие критерии составляют это самое качество обслуживания? К таким критериям можно отнести:

Скорость обработки заявки (отлаженная работа ИС гостиничного бизнеса, а именно: ИС бронирования номеров, автоматизированная ИС рассылки факсов, ИС по визовой поддержке клиентов отеля).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Современные компьютерные технологии активно внедряются в сферу гостиничного бизнеса, их применение становится неотъемлемым условием успешной работы. Владение информацией актуально для сферы туристского бизнеса, так как именно оперативность, надежность, точность, высокая скорость обработки и передачи информации во многом определяют эффективность управленческих решений в этой области. Реализация этих условий возможна только в рамках применения информационных компьютерных систем.

Внедрение современных технологий в работу предприятий гостиничной индустрии позволяет повысить качество продукта и ускорить процесс сбора и обработки информации, обеспечить взаимодействие в режиме реального времени с участниками рынка, расширить ассортимент услуг, а также автоматизировать процессы ведения документации, отчетности, бухгалтерского учета. Одним из важнейших средств реализации этих технологий являются Автоматизированные Системы Управления (АСУ) и Компьютерные Системы Бронирования (КСБ).

Автоматизированная Система Управления (АСУ) отелем, или – в английском варианте – Property Management System (PMS). Основной функцией таких систем является представление состояния номерного фонда, информация о занятости (зарезервированности) каждого конкретного номера, что позволяет осуществлять планирование продаж номеров в будущем, или бронирование, и текущий контроль за деятельностью средства размещения. Помимо прочего, АСУ позволяют избавиться от бумажной волокиты и исключить либо максимально уменьшить возможность ошибок, так называемого человеческого фактора, являющихся причиной дополнительных неудобств и материальных затрат.

В данной работе раскрыто современное состояние технологий и программного обеспечения, используемых в гостиничном бизнесе за рубежом, в России и Новосибирске, а также тенденции их дальнейшего развития; дана характеристика основных программных продуктов, используемых в работе гостиниц, а также приведено описание исследуемых в работе программ и технологий.

Представленные в данной работе материалы и исследования могут быть использованы в учебном процессе, при подготовке специалистов «Социально-культурного сервиса и туризма».

Показано, что «компьютеризация» работы гостиниц – объективный, многогранный процесс, охватывающий большинство аспектов их деятельности. Предложен ряд мероприятий по использованию компьютерных технологий, позволяющих получить экономию финансовых ресурсов гостиничного комплекса «Кировский» в размере 61944 рублей в год. И прибыль в размере 22500 рублей в год , за счет создания новых услуг на базе компьютерных технологий. Данные исследования могут быть полезны и для других гостиниц малого и среднего классов.

Таким образом, очевидно, что использование компьютерных технологий и програмного обеспечения даст возможность не только повысить эффективность функционирования предприятия, но и сэкономить ее средства и получить дополнительную прибыль.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Кабушкин Н.И. Организация туризма. Учебное пособие. – Мн.: Новое знание, 2003. – 632с.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учебник. – 3-е издание. - Мн.: Новое знание, 2002. – 368с.
3. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. Учебное пособие. – 2-е издание. – Мн.: Новое знание, 2001. – 422с.
4. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер. с англ. М.: Аспект Пресс, 2001. 382 с.
5. Гвишиани Д.М. Организация управления. М: Наука, 2002.
6. Ляпина И.Ю.Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для профобразования. М.: ПрофОбИздат, 2001.
7. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. Ростов н/Д: Феникс, 2003.
8. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. М.: Издательский центр "Академия". 2003.
9. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. – М.: «Советский спорт», 2001
10. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник. М., 2002.
11. Пикельнер Б.В. Вопросы внедрения средств автоматизации в предприятии гостиничной индустрии // ТУТ Туристские технологии. 2007. №5.
12. Компьютерная энциклопедия [www.km.ru](http://www.km.ru)
13. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. Учебное Пособие М.: ПРИОР, 2003г
14. Исмаев Д.К. Основы стратегии планирования и маркетинга в иностранном туризме. М.: ТОО «Луч»,2001
15. Сенин В.С. Организация международной туристской и гостиничной деятельности. М.: Финансы и Статистика, 2002
16. GDS (Global Distribution System) – Глобальная Система Бронирования
17. сайт компании hrs – [www.hrs.ru](http://www.hrs.ru)
18. Fidelio Software Documentation
19. Журнал «Компьютер и Бухгалтер», №2 2001
20. [www.sirena.ru](http://www.sirena.ru)
21. <http://nsk.sibirtelecom.sibnet.ru>
22. [www.cybersecurity.ru](http://www.cybersecurity.ru)
23. [www.compengine.ru](http://www.compengine.ru)
24. [www.es-nso.ru](http://www.es-nso.ru)
25. [www.goroda.yandex.ru](http://www.goroda.yandex.ru)
26. [www.faqs.newmail.ru](http://www.faqs.newmail.ru)
27. [www.fontanka.ru](http://www.fontanka.ru)
28. [www.foros.ru](http://www.foros.ru)
29. [www.informator.ru](http://www.informator.ru)
30. [www.inerta.ru](http://www.inerta.ru)
31. [www.intour.ru](http://www.intour.ru)
32. www.mayakinfo.ru
33. [www.megatec.ru](http://www.megatec.ru)
34. www.nato.ace.ru
35. [www.ngs.ru](http://www.ngs.ru)
36. www.ru.wikipedia.org