Российская Международная Академия Туризма

Магнитогорский институт туризма

филиал Российской Международной академии туризма

РЕФЕРАТ

по специальности

«МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ»

по курсу «Информационные технологии»

**на тему «Система бронирования Fidelio»**

Выполнила: Быкова Е.Л.

052128 ТМ

Проверила: Аверьянова Т.А.

Магнитогорск 2010

Содержание

Введение……………………………………………………………......3

Автоматизированные системы управления гостиницей…………....4

Возможности системы Fidelio………………………………………...6

Заключение……………………………………………………………15

Введение

Современные компьютерные технологии активно внедряются в сферу социально-культурного сервиса (СКС) и туристского бизнеса, их применение становится неотъемлемым условием успешной работы. Известное изречение «Кто владеет информацией, тот владеет миром» особенно 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.

Процесс компьютеризации индустрии гостеприимства начался позднее,  чем в других областях экономики.  Многие отрасли были компьютеризированы уже в 60-х г. ХХ в., гостиничное хозяйство в широком масштабе не использовало возможности автоматизации до начала 70-х г. ХХ в. Это сравнительно позднее начало компьютеризации позволило гостиницам получить более совершенные и удобные компьютерные технологии с  меньшими издержками. В настоящее время на предприятиях индустрии гостеприимства широко распространены компьютерные системы на базе персональных  компьютеров четвертого и пятого поколений, объединенные в сети и позволяющие при минимуме занимаемого объема создавать мощную программную поддержку,  что  повышает эффективность системы управления, обеспечивает безопасность гостей, позволяет расширить клиентскую базу гостиницы и решать ряд маркетинговых задач. В данной работе мы рассмотрим систему бронирования Fidelio.

Автоматизированные системы управления гостиницей

Любые управленческие информационные процессы включают в себя процедуры регистрации, сбора, передачи, хранения, обработки, выдачи информации и принятия управленческих решений. В системах организационного управления наиболее распространены автоматизированные информационные технологии, в которых выработка управляющего воздействия возложена на человека — лицо, принимающее решение (ЛПР). К таким системам относятся практически все информационные системы, используемые в области социально-культурного сервиса и туризма.

Гостиничный сервис — ведущая отрасль сферы обслуживания. Современное состояние рынка гостиничных услуг характеризуется высоким уровнем конкуренции, разнообразием видов предоставляемых основных и дополнительных услуг, повышением уровня обслуживания. С точки зрения организации и управления гостиничные комплексы представляют собой сложные системы, которые состоят из различных взаимосвязанных служб.

Компьютерные системы централизованного управления гостиничным комплексом позволяют координировать работу даже крупного отеля без особых затрат времени и сил. Несмотря на многочисленность комплексных систем автоматизации гостиничных хозяйств, основные принципы построения подобных систем довольно схожи: все системы представляют собой интегрированные пакеты программ, автоматизирующих деятельность основных служб гостиницы: управление номерным фондом, административной, коммерческой, инженерной, службы общественного питания.

На сегодняшний день существует несколько профессиональных разработок, которые заслуживают внимания при выборе  автоматизированной системы управления. Наиболее распространенным универсальным продуктом является комплекс крупнейшей в мире компании «Micros – Fidelio», специализирующейся на создании систем управления для гостиниц и ресторанов на протяжении 20 лет. Такая система установлена на предприятиях более 100 крупнейших гостиничных цепей (Sheraton, Hilton, Marriott, Kempinsky,  Hyatt и др.). Она полностью русифицирована и адаптирована для российского рынка. Как правило, эта программа устанавливается гостиницами совместно с популярно расчетно-кассовым комплексом Micros. Дополнительно могут устанавливаться программа автоматизации финансово-хозяйственной деятельности, программа организации отдела продаж и маркетинга, программа главного инженера. Все программы работают как единая интегрированная система в операционной среде DOS.

Система Fidelio Front Office (FFO) помогает автоматизировать основные этапы работы гостиницы: от компьютерного резервирования номеров, регистрации, размещения и выписки гостей до управления номерным фондом, веления бухгалтерии и финансов. К преимуществам FFO следует отнести: легкость в эксплуатации, обусловленную достаточно простой логикой построения системы и удобством интерфейса, высокий уровень безопасности, обеспеченный строгим разграничением доступа пользователей, гибкость настройки. FFO может успешно  использоваться  как в отелях, принадлежащих к гостиничным цепям, так и в независимых отелях и пансионатах с абсолютно разной технологией работы. Среди компьютерных технологий во всем мире широкое распространение получили компьютерные системы резервирования гостиничных услуг.

Эксклюзивным дистрибьютором фирмы Micros–Fidelio на российском рынке в течение 12 лет является компания HRS (Hotel & Restaurant System). HRS выполняет установку «под ключ» программного и аппаратного обеспечения, проводит обучение персонала, осуществляет поддержку пользователей.

В России система управления FFO успешно внедряется в отелях, входящих в западные цепочки: «Marriot» (Москва), «Рэдиссон САС Лазурная Отель» и «Рэдиссон САС Лазурная Пик Отель» (Сочи), «Шератон Палас» (Москва), «Арарат Парк Хаятт» (Москва), и в независимых гостиницах: «Аэростар» (Москва), «Атриум Палас Отель» (Екатеринбург), «Арарат Норд» (Санкт-Петербург), «Чукотка» (Анадырь), «Версаль» (Владивосток), «Парк-Отель» (Анапа) и многих других.

Возможности системы Fidelio

Система Fidelio является составной частью глобальных компьютерных систем бронирования Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan. Все гостиницы, представленные в Fidelio, автоматически загружаются в эти глобальные компьютерные системы бронирования. Это способность решать задачи от продаж, бронирования, приёма и размещения гостей, организации конференций и банкетов и управления связями с клиентами до предоставления полных данных для финансового контроля и управленческого учёта деятельности предприятия.

К основным функциям системы Fidelio FO относятся:

- бронирование и заселение гостей;

- начисления за проживание и другие услуги, оказываемые гостиницей;

- аккумулирование информации о неоплаченных счетах клиентов, поступающих из различных точек продаж;

- выставление промежуточных и окончательных счетов для расчетов с клиентами;

- учет информации о безналичных расчетах;

- получение финансовых и статистических отчетов;

- ведение информации о клиентах и клиентских счетах: ведение истории по клиентам;

- бронирование;

- заселение;

- ведение счетов;

- выписка;

- безналичные расчеты с клиентами.

Карточка гостя содержит информацию о клиенте: фамилия, имя, язык, код VIP, адрес, страна проживания, телефон, факс, дата рождения, предпочитаемый гостиничный номер, сроки проживания (измеряются ночами), число человек, проживающих в номере, тип и категория комнаты, ценовой код, тип бронирования (гарантированное или негарантированное).

Система Fidelio FO состоит из следующих основных модулей:

Модуль бронирования:

- завести бронь для клиента;

- завести групповую бронь;

- отменить бронь;

- корректировать бронь;

- перенести бронь в список ожидающих;

- назначить конкретные номера по ранее сделанному бронированию;

- распечатать подтверждения бронирования;

- принять депозит для бронирования.

Модуль портье. Он предназначен для поселения клиентов гостиницы, имеющих бронь:

- поиск брони;

- назначение номеров и заселение;

- изменение брони;

- отмена бронирования;

- печать подтверждений;

- подселение;

- прием сообщений для прибывающих или прибывших гостей;

- прием депозита для бронирования;

- перемещение брони в список ожидания;

- заведение служебных счетов гостиницы.

Модуль кассира:

- выполнять текущую работу со счетами клиентов;

- выставлять промежуточные счета;

- переселять клиента в другой номер;

- осуществлять выписку;

- осуществлять ведение главной кассы;

- осуществлять операции обменного пункта;

- осуществлять прием депозита для бронирования;

- печатать отчеты для кассиров;

- исправлять бронь клиента;

- производить прием оплат;

- перенести начисления с одного счета на другой;

- делить и объединять начисления;

- выполнять ручные начисления на счета клиентов.

Бухгалтерский модуль:

- производить некоторые манипуляции с начисленными суммами (переносить начисления с одного счета на другой, вводить оплату по каждой позиции, отслеживать историю по клиентам, печатать отчеты и письма клиентам).

Система Fidelio FO предоставляет возможность составлять различного рода отчеты и прогнозы, которые необходимы для дальнейшего планирования деятельности гостиницы: ежедневный отчет об активности, отчет об изменении спроса, девятидневный прогноз, ежемесячный отчет. Автоматизация ресторанного и складского учета в гостинице. Для автоматизации ресторанного и складского учета в гостинице используются системы Fidelio F&B и Micros, которые могут взаимодействовать между собой.

Управление связями с клиентами - Customer Relationship Management (CRM):

Новый расширенный модуль Управления связями с клиентами позволяет иметь полную картину всех пожеланий и предпочтений гостей, и соответственно оказывать самый высокий уровень сервиса. Индивидуальность подхода к клиенту заключается в предоставлении каждому гостю именно той информации, в которой он нуждается. Например, финансовый менеджер, остановившийся в отеле, найдет в своем номере последний выпуск финансово-аналитического журнала, любитель игры в большой теннис - адреса ближайших кортов, игрок в боулинг - лучшие предложения от ведущих боулинг-клубов города. Обладая доступом ко всей необходимой информации, в любой момент можно сообщить гостям, когда в данном регионе будут проходить какие-то мероприятия, которые могут быть им интересны. Таким образом, теперь можно оказывать услуги гостям не только, когда они проживают в отеле, но и в течение всего года - это называется активными продажами.

Информация по клиентам теперь полнее и многообразнее. В Fidelio V8 все данные по клиенту объединяются в профайлы, хранящиеся в единой центральной базе данных, причем в каждом клиентском профайле можно заводить неограниченное число контактных данных гостя, отдельно вносить такую маркетинговую информацию, как степень важности клиента, вид его деятельности, долю компании на рынке, информацию по кредитным картам гостя. Большим преимуществом является то, что система позволяет не удалять профайлы, а делать их неактивными в случае необходимости, при этом они могут быть восстановлены в любой момент.

Управление временем и мероприятиями.

Fidelio V8 позволяет учесть абсолютно все пожелания по проведению маркетинговых кампаний: почтовой рассылке, обзвону клиентов, маркетинговых исследований. Можно просматривать различные текущие и запланированные мероприятия через функции управления временем, а легкие и доступные функции поиска и сортировки мероприятий по дате, виду и приоритету помогут быстро найти любую интересующую информацию.

Контракты и письма.

Теперь путем слияния данных с помощью генератора отчетов или через текстовую программу, например Word, с легкостью можно создавать письма, контракты и многое другое. Причем, пользователи могут использовать как стандартно включенные виды шаблонов, так и создавать свои на основе удаленного доступа в любом месте системы. Также возможно создавать корреспонденцию на различных языках.

А с помощью программы электронной рассылки пользователи могут производить рассылку, отбирая существующие записи данных по критериям поиска, выбирая поля из любой доступной таблицы и передавая их с помощью доступного канала связи.

Организация конференций и банкетов - Conference and Catering Management (CCM).

Одной из основных статей доходов отеля является деятельность отдела организации конференций и банкетов, ведь юбилеи и банкеты, конференции и семинары - всё это приносит немалую прибыль. Именно поэтому модуль Организации Конференций и Банкетов является одним из основных звеньев комплексной системы Fidelio V8.

Модуль CCM позволяет быстро проверить доступность и текущую активность по существующим броням, с легкостью вводить планируемые мероприятия и эффективно ими управлять. Также одним из преимуществ данного модуля является возможность одновременной брони, как конкретного мероприятия, так и номеров в отеле.

Таким образом, модуль CCM состоит из следующих основных частей: групповых бронирований и бронирования конференций; управления конференциями и банкетами; управления ресурсами; дневника конференций; листа ожидания; пакетов мероприятий.

Служба приёма и размещения - Front Office Management.

Работа любого отеля начинается со Службы приема и размещения, которая является центральным и важнейшим звеном системы Fidelio V8.

Бронирование.

Бронирование включает в себя полный спектр функций, которые не только помогут упростить процесс бронирования и поселения гостей, но и значительно сократить время на все операции, что позволит повысить уровень обслуживания. Создание и обновление броней, разделение детей по возрастным категориям, предоставление информации о наличии номеров, их типе, калькуляция по требованию, лист ожидания, расширенные возможности тарифной политики - все эти функции значительно ускорят работу всего отдела, что поможет уделять больше времени гостям.

Поселение и выписка гостей.

Система позволяет в считанные минуты заселить и выписать гостя, без необходимости оформления множества бумаг, что особенно важно для гостей, ценящих свое время. Регистрация может производиться как по брони, так и без нее, возможен специальный "быстрый" вариант оформления выписки для групп.

Функции кассира.

В Fidelio V8 доступен весь необходимый набор кассирских функций, включая специальные гостевые функции, такие как депозитирование, управление валютами, платежами и выставлением счетов. Также Вы можете воспользоваться специальными функциями для клиентов, не проживающих в отеле, например, оплата различных специализированных услуг и обмен валюты.

Хранение счетов выписанных гостей для последующего восстановления данных при необходимости, выбор группы для формирования единого счета, ежедневное обновление курса валют, возможность одновременного открытия и изменения счетов со сложной структурой в одно и то же время из различных окон, ведение журнала кассирских операций и многие другие особенности значительно упростят не только стандартные кассирские операции, но и позволят Вам сделать этот модуль интегрированной системой с возможностью полного контроля за движением денежных средств в гостинице.

Управление номерным фондом.

В Fidelio V8 функции управления номерами были значительно расширены, и теперь возможно не только выполнять все операции, связанные с уборкой и статусом номеров, но также записывать и хранить информацию по всем действиям с каждым отдельным номером. К особенностям этого модуля можно отнести контроль за статусом номера и его изменение через интерфейс с телефонной системой, поиск номера по его статусу и т.д. Также можно распределять функции горничных (обычные дни или дни отъезда гостей) для каждого номера и создавать отчеты по действиям персонала, распределять горничных на дневные и вечерние смены, просматривать историю номера.

Ночной Аудит.

Гостиница не прекращает своей деятельности даже ночью. Теперь в Fidelio V8 для проведения ночного аудита пользователи не должны выходить из системы, она продолжает функционировать в привычном режиме. Вся статистика основывается на предварительной информации, а окончательное объединение данных происходит во время обычной работы системы. Таким образом, жизнь отеля не затихает ни на минуту.

Отчетность.

Учитывая то, что у каждого отеля или у гостиничной цепи свои цели, концепции и стратегии, каждому управляющему необходима собственная, индивидуально разработанная с учетом пожеланий, система отчетности. Все это позволяет сделать Fidelio V8. Просто используя функцию, в считанные секунды можно получить любой отчет, который необходим.

C помощью Crystal Reports Fidelio V8 позволяет создавать большое число разнообразных отчетов (как стандартных, так и нестандартных), которые могут быть предварительно просмотрены или распечатаны. Все отчеты могут передаваться в формате Word, Excel, факсимильных и электронных сообщений.

Новое интернет-приложение системы - Myfidelio.net позволяет работать с самой полной системой отчетности и статистики для нескольких отелей в одной центральной системе.

Горячие клавиши.

Для удобства пользователей горячие клавиши, работающие как всплывающее меню, теперь доступны из любой части программы Fidelio V8. Таким образом, не сворачивая экран, в котором в данный момент производится работа, в любой момент можно получить доступ к необходимым функциям, доступным с помощью горячих клавиш.

Связь с клиентами.

В настоящее время трудно представить себе деятельность любого преуспевающего предприятия без использования современных достижений в области электронной коммерции. Myfidelio.net – это то необходимое приложение, которое выведет компанию на простор глобальной сети, ведь темпы и широта распространения Интернет диктуют необходимость использования её для стимулирования маркетинга и продаж. Многочисленные каналы связи позволят связаться с клиентами не в виде простой односторонней связи, а в качестве диалога. Интернет, Интранет, e-mail, телефон, факс - теперь есть выбор не только у вас, но и ваших гостей. Myfidelio.net совместима с такими мировыми системами бронирования как Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan. С помощью Myfidelio.net и быстрых Интернет-технологий всегда можно быть в центре всей самой последней информации.

Интерфейсы.

Fidelio V8 может взаимодействовать с различными системами Micros-Fidelio и третьими системами: системой управления ресторанами, телефонными системами и системами тарификации телефонных звонков, системой автоматических минибаров, системой управления счетами клиентов, системами платного телевидения, системами электронных замков, системой авторизации кредитных карт, а также бухгалтерскими системами, системой Fidelio V8 Material Control (MC) и многими другими.

Заключение

Современные темпы развития гостиничного бизнеса предъявляют высочайшие требования к автоматизированным системам управления для предприятий индустрии гостеприимства. Возрастающие с каждым днем потребности клиентов и ужесточение конкурентной борьбы требуют от отеля способности быстро реагировать на все колебания рыночной конъюнктуры. Пришло время для программного обеспечения нового поколения. Зачем усложнять то, что можно делать просто?" - вот девиз функционирования Fidelio V8. Все данные стекаются в единую базу и становятся доступными для принятия оптимального решения. Это позволяет иметь целостное и объективное представление о бизнесе в режиме реального времени, формировать необходимую аналитическую отчетность, и в ближайшем будущем вывести гостиничное предприятие на новый уровень финансового управления.