**Содержание:**

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

1. Теоретическая сущность информационных технологий…………………4

1.1. Понятие информационных технологий………………………………….4

1.2. Виды информационных технологий..........................................................4

1.3.Проблемы использования информационных технологий……………….5

2. Информационные технологии в гостинично-ресторанном бизнесе……6

**Введение.**

Современная индустрия гостинично-ресторанного бизнеса за последние годы претерпела весьма существенные изменения в связи с внедрением новых компьютерных технологий.   
 Желая поднять престиж своей гостиницы или пансионата, обеспечить четкость и оперативность обслуживания клиентов, наладить контроль за действиями персонала и т.п., руководитель гостиницы неминуемо приходит к мысли о необходимости приобретения и последующего внедрения автоматизированной гостиничной системы.   
 Успешное функционирование любой фирмы на рынке туристского бизнеса практически немыслимо без использования современных информационных технологий. Специфика технологии разработки и реализации турпродукта требует таких систем, которые в кратчайшие сроки предоставляли бы сведения о доступности транспортных срсдст и возможностях размещения туристов, обеспечивали бы быстрое резервирование и бронирование мест, а также автоматизацию решения вспомогательных задач при предоставлении туристских услуг (параллельное оформление таких документов, как билеты, счета и путеводители, обеспечение расчетной и справочной информацией и др.). Это достижимо при условии широкого использования в туризме современных компьютерных технологий обработки и передачи информации.   
Индустрия туризма настолько многолика и многогранна, что требует применения самых разнообразных информационных технологий, начиная от разработки специализированных программных средств, обеспечивающих автоматизацию работы отдельной туристской фирмы или отеля, до использования глобальных компьютерных сетей.   
 На рынке в настоящее время представлено не более десятка гостиничных систем, причем добрая половина из них - адаптированные импортные, так что выбор, в общем-то, невелик. Речь идет только о тиражных системах и не рассматриваются индивидуальные разработки, выполненные по заказам конкретных гостиниц, не предназначенные для широкого распространения.   
Целью информационной технологии управления является удовлетворение информационных потребностей всех без исключения сотрудников фирмы, имеющих дело с принятием решений. Она может быть полезна на любом уровне управления.   
 Эта технология ориентирована на работу в среде информационной системы управления и используется при худшей структурированности решаемых задач, если их сравнивать с задачами, решаемыми с помощью информационной технологии обработки данных.   
 ИС управления идеально подходят для удовлетворения сходных информационных потребностей работников различных функциональных подсистем (подразделений) или уровней управления фирмой. Поставляемая ими информация содержит сведения о прошлом, настоящем и вероятном будущем фирмы. Эта информация имеет вид регулярных или специальных управленческих отчетов.

Создание современной системы управления гостиницей и рестораном предполагает проведение большого объёма работ: разработка, тестирование программного продукта, создание документации разного уровня, обеспечение дальнейшей поддержки системы, в том числе с использованием современных электронных средств, в частности, Интернета.

**1. Теоретическая сущность информационных технологий.**

**1.1. Понятие информационных технологий.**

**Информационные технологии** — это процесс, использующий совокупность средств и методов сбора, обработки и передачи данных для получения информации нового качества о состоянии объекта, процесса или явления. Цель информационных технологий — производство информации для ее анализа человеком и принятия на его основе решения по выполнению какого-либо действия.

Внедрение персонального компьютера в информационную сферу и применение телекоммуникационных средств связи определили новый этап развития информационных технологий. Новые информационные технологии — это информационные технологии с «дружественным» интерфейсом работы пользователя, использующие персональные компьютеры и телекоммуникационные средства. Информационные технологии базируется на следующих основных принципах:

1. Интерактивный (диалоговый) режим работы с компьютером.
2. Интегрированность с другими программными продуктами.
3. Гибкость процесса изменения данных и постановок задач.

В качестве инструментария информационной технологии используются распространенные виды программных продуктов: текстовые процессоры, издательские системы, электронные таблицы, системы управления базами данных, электронные календари, информационные системы функционального назначения.

**1.2. Виды информационных технологий:**

1. Информационные технологии обработки данных предназначены для решения хорошо структурированных задач, алгоритмы решения которых хорошо известны и для решения которых имеются все необходимые входные данные. Эти технологии применяются на уровне исполнительской деятельности персонала невысокой квалификации в целях автоматизации некоторых рутинных, постоянно повторяющихся операций управленческого труда.
2. Информационные технологии управления предназначены для информационного обслуживания всех работников предприятий, связанных с принятием управленческих решений. Здесь информация обычно представляется в виде регулярных или специальных управленческих отчетов и содержит сведения о прошлом, настоящем и возможном будущем предприятия.
3. Информационные технологии автоматизированного офиса призваны дополнить существующую систему связи персонала предприятия. Автоматизация офиса предполагает организацию и поддержку коммуникационных процессов как внутри фирмы, так и с внешней средой на базе компьютерных сетей и других современных средств передачи и работы с информацией.
4. Информационные технологии поддержки принятия решений предназначены для выработки управленческого решения, происходящей в результате итерационного процесса, в котором участвуют система поддержки принятия решений (вычислительное звено и объект управления) и человек (управляющее звено, задающее входные данные и оценивающее полученный результат).
5. Информационные технологии экспертных систем основаны на использовании искусственного интеллекта. Экспертные системы дают возможность менеджерам получать консультации экспертов по любым проблемам, о которых в этих системах накоплены знания

**1.3.Проблемы использования информационных технологий**

Для информационных технологий является вполне естественным то, что они устаревают и заменяются новыми. Например: на смену технологии пакетной обработки программ на большой ЭВМ в вычислительном центре пришла технология работы на персональном компьютере на рабочем месте пользователя. Телеграф передал все свои функции телефону и т.д.

При внедрении новой информационной технологии в организации необходимо оценить риск отставания от конкурентов в результате ее неизбежного устаревания со временем, так как информационные продукты, как никакие другие виды материальных товаров, имеют чрезвычайно высокую скорость сменяемости новыми видами, версиями. Периоды сменяемости колеблются от нескольких месяцевдо одного года.

Если в процессе внедрения новой информационной технологии этомуфактору не уделять должного внимания, возможно, что к моменту внедрения новой информационной технологию она уже устареет и придется принимать меры к ее модернизации. Основной причиной неудач является отсутствие или слабая проработанность методологии использования информационной технологии.

**2. Информационные технологии в гостинично-ресторанном бизнесе.**

За последние десятилетия ничто так не способствовало успешному развитию экономики стран во всем мире как различные технологические инновации. Технический прогресс позволяет создавать новые и улучшать работу существующих предприятий различных направлений.  
Сейчас уже трудно представить, как могли функционировать отели, санатории, мотели, туристические фирмы и другие компании без информационных технологий. В настоящее время эти системы широко распространены и хорошо скоординированы. Высокая экономическая эффективность использования IT побудила их владельцев бороться за влияние на рынке.  
  
 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.  
  
 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.  
Рассмотрим основные компьютерные системы обеспечения отеля, применяемые в крупнейших гостиницах мира и России.  
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.).  
  
 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 совершенно различной технологией работы.

Среди компьютерных технологий во всем мире широкое распространение получили компьютерные системы резервирования гостиничных услуг.  
Впервые понятие "Компьютерная Система Бронирования" (КСБ) появилось в Европе и США в 60-х годах ХХ века. В те годы гражданская авиация находилась на этапе активного развития. 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 и гостиницах 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 гостиницах по всему миру, что составляет более 90 % рынка, неслучайно их называют «золотой четверкой».                   
Представление гостиницы в любой GDS обязательно должно включать в себя следующие позиции: общее описание, описание номерного фонда, описание тарифов, цены, информацию о наличии мест.  
  
 Любая система резервирования имеет несколько режимов, называемых типами доступа, принципиально различными из которых являются два: тип «А» и тип «В». При доступе по типу «А» подтверждение бронирования возвращается автоматически в течение 7 секунд, что позволяет турагенту полностью обслужить клиента за один визит в офис. При доступе по типу «В» подтверждение возвращается агенту вручную персоналом провайдера или гостиницы в течение 24 часов, что приводит к повторному визиту клиента в турагенство.   
  
 Немаловажно при бронировании гостиницы учитывать тарифный план и тариф. 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 незаезде 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. 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.   
  
 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).   
  
 Несомненным лидером в сфере компьютерного резервирования является сеть Internet. Именно поэтому гостиницы создают собственные Internet – серверы, через которые и осуществляется доступ к информации и бронированию в GDS.  
  
 Возможности Internet для гостиниц не ограничиваются только работой с GDS. Основными преимуществами для гостиницы являются широкий охват аудитории (более 100 млн. человек в мире) и невысокие накладные расходы, по сравнению с GDS. Следовательно, Internet – реальный конкурент КСБ, так как работа через Internet может производиться на любых серверах, любое количество раз, любым частным лицом, стремящимся сэкономить на гостинице, в то время как с GDS работают только профессионалы. А преимущество GDS состоит в том, что любая гостиница, загрузив информацию о себе, может быть уверена, что эту информацию увидит каждый турагент, а для размещения данных о гостинице в Internet нужна кропотливая работа по  занесению их в различные поисковые системы, справочники и каталоги.  
Существует еще одна не менее успешная программа – Horse-21. Экзотическое имя системы объясняется просто – это аббревиатура названия Hotel Reservation Service. Horse-21 принадлежит голландской компании Hors BV и действует в Европе с 2000 года. Её база данных содержит информацию о более 240 тысячах отелей. Среди систем бронирования эта система имеет пять основных преимуществ: реальный online (подтверждение брони в течение нескольких секунд); централизованная система получения комиссионных; уникальная база данных отелей; возможна работа без абонентской платы, сегментных норм, депозитов; простота использования:  не нужно обучения, специального программного обеспечения, оборудования.  
  
  
 Кроме систем компьютерного бронирования услуг в гостиничном бизнесе широко применятся программы обеспечения управления различными службами отеля.  
Система Lodging Touch создана американской компанией MAI Hospitality, являющейся одним из лидеров в разработке программ для индустрии гостеприимства. Она представляет собой интегрированный пакет программ, автоматизирующий различные отделы гостиницы: портье, ресторанную службу, отдел продажи, организации банкетов. Lodging Touch может быть связана с такими периферийными системами, как бухгалтерские программы, системы оптимизации прибыли гостиницы, платное телевидение, системы телефонные,  контроля   доступа в номера и др.  
  
 Программа Lodging Touch – Портье выполняет функции бронирования номеров, заселения и выписку гостей, начисления платежей и процедуру ночного аудита. Здесь можно посмотреть отчет по состоянию гостиницы, получить различную справочную информацию (гостевые карточки, паспортные данные).  
К числу некоторых других программных модулей системы относится блок управления тарифами, блок управления номерным фондом (для составления графика уборки номеров и работы горничных). Стоит отметить наличие в системе Lodging Touch программного блока работы с турагенствами, позволяющего выполнять оформление заявок от агентств, расчет комиссионных, определение скидок и специальных предложений, просмотр статистики.   
  
 Система Nimeta. Это  сравнительно новый продукт, предназначенный для малых и средних отелей. Работа системы Nimeta предоставляет возможность аренды и использования системы управления посредством Internet – технологий. Эта технология заключается в том, что данные о гостинице и, собственно, сама программа системы управления гостиницей находятся вне гостиницы на специально отведенном сервере. Такой сервер находится в оборудованном сервис – центре Internet–провайдера. Таким образом, для подключения и использования системы Nimeta достаточно просто иметь компьютер и выход в Internet.   
  
 Применительно к России также следует упомянуть систему резервирования SAHARA. Для российских гостиниц, принимающих западных туристов, представление во всех системах, входящих в «золотую четверку», сегодня является уже необходимостью, а не просто данью моде. Для гостиниц, ориентирующихся на внутренний туризм, более предпочтительно представление в системе SAHARA. Российским гостиницам следует войти в системы, альтернативные глобальным, в системы, существующие в сети Internet. Главным недостатком системы SAHARA является то,  что она не приспособлена к интеграции с Internet и созданию собственных Internet-серверов, через которые обеспечивается доступ к информации.  
 Система  Galileo из семейства GDS на российском рынке компьютерных технологий в гостиничном бизнесе занимает 2 место. Но такой результат достигнут всего за 4 года работы. «Мы понимаем, что мы -  вторые, но это почетное место», - говорит руководитель представительства в России  Сара Кроу8. Развитие данной системы происходит очень стремительно, делая работу отечественных гостиниц более быстрой и продуктивной.  
С 1998 года  работает на российском рынке компания Libra International. Благодаря её деятельности в России появились: системы Lodging Touch, Open Spa, комплекс программных продуктов epitome Enterprise.  
  
 В отличие от других подобных систем, Lodging Touch функционирует в операционной среде Windows NT, что значительно расширяет ее деятельность, а также позволяет легко освоить работу с ней даже неискушенному пользователю. Примечательно, что система Lodging Touch стыкуется с российскими бухгалтерскими программами, например, с системой «Парус». На сегодняшний день эта система -   наиболее современное программное средство комплексной автоматизации гостиничного бизнеса. В числе 4500 клиентов компании такие российские гостиницы как «Ренессанс», «Аэростар», «Метрополь», «Международная», «Эридан», «Союз».  
Система управления санаторным обслуживанием Open Spa установлена во многих санаторно-курортных комплексах Центральной Европы. В России первой организацией, выбравшей Open Spa, стал санаторий «Голубая волна» в Геленджике  
  
 Из российских разработок выделяются программное обеспечение компании «Интеротель» (ее продукты появились на рынке в середине 90-х гг. ХХ века и по сей день функционирует в нескольких десятках российских отелей, среди которых гостиница «Россия») и системный комплекс «Hotel-2000», разработанный компанией «Интурсофт» и используемый примерно в 10 российских гостиницах, среди которых: «Академическая», «Узкое» (Москва), «Брест Палас Отель» (Великий Новгород), «Сахалин-Саппоро» (Южно-Сахалинск), пансионат «Урал» (Анапа).   
  
 Система «Hotel-2000» осуществляет автоматизацию основных гостиничных служб. В ней реализована гибкая система расчетов с гостями,  обеспечен контроль за работой кассиров, осуществлено управление номерным фондом, обеспечивая контроль за работой горничных. В систему встроен мощный аналитический аппарат, позволяющий посредством системы запросов сформировать для менеджеров гостиницы более 100 различных статистических, операционных, аудиторских и финансовых отчетов. «Hotel-2000» также дает возможность управлять процессом включения и отключения телефонных номеров и осуществляет перенос информации о телефонных переговорах на общий гостевой баланс. Система может быть связана с любой системой ограничения прав доступа, установленной в гостинице. Управление системой электронных замков осуществляется с использованием магнитных карт. Но в последнее время компания «Интурсофт» практически невидима на рынке.  
  
 Единственным российским разработчиком, который вышел на мировой рынок со своим программным продуктом для гостиниц, стала компания «Рек-софт» из Санкт-Петербурга.   
Первая установка системы «Эдельвейс» за рубежом была произведена в 1996 году в небольшой швейцарской гостинице. В настоящее время система «Эдельвейс» установлена более чем в 400 отелях разных стран.    
  
 Достаточно заметны на рынке такие программные комплексы как «Синимекс: Гостиница», «Эи-Отель», «Ининг-Гостиница».   
Фирма «СинимексИнформатика» 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 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)  и несколько справочников общего назначения. Она позволяет формировать 18 видов документов и печатных форм, 40 сводок и отчетов, а также проводить 22 типа обработки документов.

Кроме очевидных преимуществ, которые дает использование информационных технологий в гостиничном бизнесе, возникает множество проблем, обусловленных требованиями, предъявляемыми к условиям эксплуатации и грамотному применению, а также неразвитость российского рынка информационных технологий.  
Основной проблемой при установке программного обеспечения, помимо технических вопросов, является компьютерная неграмотность и недостаточная квалифицированность персонала.  Подавляющее число работников гостиниц имеет гуманитарное образование, что вызывает определенные трудности при  работе с компьютером и Internet.  Переучивание сотрудников или найм профессионалов требуют дополнительных финансовых средств. Далеко не все гостиничные предприятия могут позволить себе содержать в штате ИТ-специалистов.   
  
 Оценивая состояние российского рынка в плане развития и использования компьютерных технологий важно отметить, что многое зависит от менеджмента отеля. В ведущих российских гостиницах, входящих в глобальные гостиничные цепи, работа полностью автоматизирована, технологична, имеются собственные компьютерные и Internet – службы. Такие гостиницы первыми получают компьютерные новинки, проводят upgrade. Кстати, география технологичных компаний в России обширна. Они есть в Москве, Санкт-Петербурге, Самаре, Новосибирске и других крупных городах. Доля таких «продвинутых» гостиниц на рынке по численности невелика. Но здесь действует известное правило «20-80»: 20% активных гостиниц обеспечивают 80% потребностей клиентов. В этом состоит специфика российского рынка.