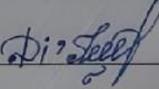


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КубГУ»)

Институт географии, геологии, туризма и сервиса
Кафедра международного туризма и менеджмента

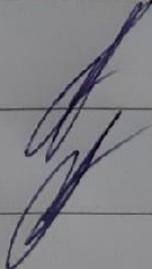
КУРСОВАЯ РАБОТА

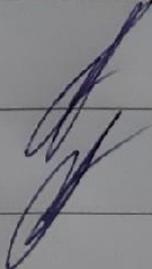
СОВРЕМЕННЫЕ СРЕДСТВА АВТОМАТИЗАЦИИ В
ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Работу выполнила  Д. Бадалян

Направление подготовки 43.03.02 «Туризм», 2 курс ОФО

Направленность (профиль) Технология и организация гостиничных услуг

Научный руководитель
канд. геогр. наук, доцент  Ю. И. Карпова

Нормоконтролер
канд. геогр. наук, доцент  Ю. И. Карпова

Краснодар
2020

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| Введение | 3 |
| 1 Общая характеристика автоматизированных систем применяемых в гостиничном бизнесе..... | 5 |
| 1.1 Основные понятия | 5 |
| 1.2 История создания автоматизированных систем в гостиничном бизнесе..... | 9 |
| 1.3 Роль информационных технологий в гостиничном бизнесе..... | 11 |
| 1.4 Структура автоматизации гостиничного комплекса | 15 |
| 2 Обзор основных зарубежных и отечественных автоматизированных систем в гостиничном бизнесе..... | 18 |
| 2.1 Зарубежные автоматизированные системы..... | 18 |
| 2.2 Отечественные автоматизированные системы..... | 21 |
| 2.3 Основные отличия зарубежных от отечественных автоматизированных систем..... | 24 |
| 3 Современные средства автоматизации применяемые в гостинице «Hotel De Paris» в г. Краснодаре..... | 28 |
| 3.1 Краткая характеристика гостиницы | 28 |
| 3.2 Характеристика основных служб гостиницы..... | 32 |
| 3.3 Средства автоматизации применяемые в гостинице..... | 35 |
| Заключение | 39 |
| Список использованных источников | 41 |

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность данной темы объясняется тем, что автоматизация многих операций имеет большое значение для деятельности и функционирования всего гостиничного комплекса. Поэтому очень важна правильная и рациональная организованность технологического процесса. Важно решить, какие именно подразделения и в какой последовательности будут автоматизированы.

Современные компьютерные технологии активно внедрились в сферу туристского бизнеса, их применение стало 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.

Объектом исследования является автоматизированная система управления гостиницей «Hotel De Paris».

Предмет исследования – современные автоматизированные системы управления гостиничным бизнесом.

Цель работы – проанализировать функции и изучить автоматизированные системы управления, применяемые в гостиничном бизнесе.

Для достижения поставленной цели были решены следующие задачи:

- изучить основные понятия и роль автоматизированных систем управления в гостиничном бизнесе;
- исследовать историю создания автоматизированных систем в гостиничном бизнесе;
- проанализировать работу зарубежных и отечественных автоматизированных систем управления гостиничным предприятием и выявить их отличия;
- раскрыть деятельность гостиничного предприятия «Hotel De Paris»;

– рассмотреть средства автоматизации, применяемые в гостинице «Hotel De Paris»;

Теоретической основой исследования являются работы отечественных и зарубежных ученых в области гостиничного бизнеса, таких как: Л.А. Родигин, Ваген Линн Ван Дер, Дж. Боуэн, Е.В. Пахомов, Л.Л. Духовная и др.

Информационная база исследования – методики информационных технологий в гостиничном бизнесе, статьи о программах автоматизированных систем, применяемые в гостиницах, электронные журналы освещающие современные системы автоматизации.

Методы исследования: сравнительный анализ, анализ теоретического материала, нормативно-правовых актов и внутренней документации гостиниц.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников, состоящего из 30 наименований.

Работа изложена на 45 страницах машинописного текста, иллюстрирована 1 рисунком и 2 таблицами.

1 Общая характеристика автоматизированных систем применяемых в гостиничном бизнесе

1.1 Основные понятия автоматизированных систем

Гостиница – средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации от 05 февраля 2018г. № 16-ФЗ; в ред. Федерального закона от 02 декабря 2019г. №419-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [18].

Современная гостиница представляет собой сложный комплекс функциональных звеньев, от структуры работы которого зависит успешность существования предприятия на рынке. Взяв во внимание современные тенденции в сфере гостеприимства и конкуренции, собственно, что усиливается, увеличивается надобность обеспечения оперативности и точности работы персонала и гостиничного комплекса в целом. За счет внедрения систем автоматизации работы гостиниц, следовательно внедрение автоматизированных систем управления (АСУ) гостиницей (в английском варианте – Property Management System (PMS) привело к устранению допустимых трудностей. Автоматизированные системы управления гостиницы –это специализированный пакет программ, обеспечивающий работу гостиничного персонала на своих рабочих местах и оперативное принятие решений на всех этапах технологического цикла, от резервирования мест до получения отчета по деятельности гостиниц [2].

АСУ гостиницы имеет интерфейс с программами, автоматизирующими смежные департаменты, или со смежными программами – бухгалтерской программой, АСУ ресторана, телефонным тарификатором, системой контроля доступа и, конечно, с системой удаленного бронирования. Эти системы, или подразделения, работают не изолированно; друг от друга, а обмениваясь

информацией между собой. Информация может быть в виде документации на бумаге в электронном виде [8]. То есть АСУ – это: способ накопления и источник получения полной временной информации о госте и текущем состоянии гостиницы, поступающей из смежных систем (подразделений) в удобной форме, а следовательно, основа информационной системы отеля;

- инструмент и средство управления и быстрого реагирования на постоянно меняющиеся ситуации в гостинице и на рынке;

- способ повышения уровня сервиса для гостей и качества работы персонала;

- система автоматизации всех этапов работы с гостем - от приема заявки до окончательного расчета;

- возможность эффективного использования номерного фонда и других элементов гостиницы, а следовательно, и увеличения ее доходов;

- инструмент кадровой политики, позволяющий четко разграничивать права персонала в системе и контролировать действия отдельных сотрудников;

- новые возможности в области управления и сервиса, ибо накопленные данные становятся бесценным капиталом для гостиницы. Базы данных «истории гостя» позволяют поощрять постоянных клиентов, точно изучать целевой рынок гостиницы, прогнозировать спрос на услуги, проводить эффективную маркетинговую и кредитную политику.

Автоматизация процессов функционирования гостиницы – обязательное условие успешной работы гостиницы, а эффективное использование собранных данных является ключевым фактором ее конкурентоспособности [10].
Функциональные способности передовых АСУ:

- сокращается время регистрации постояльцев, механически заполняются все нужные документы: анкеты, заявления, карточки постояльца, а для оформления иностранных гостей учтены особые журналы, на основании которых незамедлительно можно распечатать «Уведомление о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания»,

– онлайн-бронирование, это когда заявку можно сделать через интернет, то есть, система автоматически бронирует номер. Помимо этого, без особого труда позволяет контролировать забронированные номера, снимать просроченную бронь, а также в любой момент можно получать информацию о том, на какой период времени забронирован номер,

– учет номерного фонда можно вести для нескольких гостиниц в одной информационной базе. Тарифы, типы номеров, номерной фонд задаются для каждой гостиницы. Отчетность оформляется как по всем гостиницам, так и для всякой в отдельности,

– тарифы, номерной фонд, типы номеров, виды размещений, сведения об организации, контрагентах и постояльцах проводятся в справочниках, в которых берегаются все происходящие конфигурации,

– расчеты с гостями проводятся на лицевых счетах. В них отражается начисление и плата за предоставленные услуги. Информацию о состоянии счета можно предоставлять клиенту по первому требованию,

– тщательно отслеживаются освободившиеся номера. Гарантированно можно избежать ситуаций, когда гости еще не выехали, а в номер уже заселяется новый постоялец,

– в программах применяется гибкая система работы с залогами, собственно, что довольно важно для контроля состояния взаиморасчетов с контрагентами,

– бонусные системы и системы дисконтных карт дают возможность использовать сложные для расчетов скидки гостям,

– введение магнитных карт довольно упростило схему расчетов с постояльцами за предоставленные услуги внутри гостиничного комплекса. Цена заказов или же предложений при прохождении карты через считыватель автоматически относится на лицевой счет гостя в программе, где накапливается в полной мере информация о взаиморасчетах, подлежащая проверке в любое время,

– осуществление обмена данными с внешними системами. Выгрузка актов в бухгалтерию, сведений по иностранным гостям для передачи в УФМС, загрузка заказов из ресторана, закрытых на номер гостиничного предприятия,

– подключение телефонных тарификаторов позволяет держать под контролем использование телефонных аппаратов в номерах и стоимость разговоров автоматически записывать на счета гостей [9].

Автоматизация дает возможность поддерживать быструю и тесную связь между подразделениями гостиницы, согласно чему позволяет сразу оперативно реагировать на требования и желания клиентов, в то же время быстро ликвидировать неполадки и осуществить высококачественную уборку номеров.

АСУ связывают воедино работу различных подразделений, также дают возможность держать под контролем процессы на предприятии, предоставляющем услуги в сфере гостеприимства. Физически вся генерируемая информация располагается на центральном сервере предприятия и представляет собой базу данных, связывающую абсолютно стандартный набор базовых таблиц: номера, клиенты, бронь, счета, отчеты [16]. Информационные базы данных «истории гостя» позволяют поощрять постоянных клиентов, буквально исследовать целевой рынок гостиницы, прогнозировать спрос, и услуги, проводить действенную маркетинговую и кредитную политику. Чёткость действий персонала, бронирование номеров, оперативная обработка больших объёмов информации – верно выстроенная автоматизация управления гостиницей выведет гостиничный бизнес на новый уровень [8].

Обобщая вышесказанное можно сказать, что автоматизированные системы управления – это, как правило, система «человек-машина», призванная обеспечивать автоматизированный сбор и обработку информации, необходимый для оптимизации процесса управления. Существенными признаками АСУ является интерфейс программ, автоматизирующие смежные департаменты, наличие больших потоков информации, сложной информационной структуры, достаточно сложных алгоритмов переработки информации.

1.2 История создания автоматизированных систем в гостиничном бизнесе

Родоначальниками автоматизации гостиниц во всем мире считаются американцы. В 60-е гг. XX в. три крупнейших гостиничных цепи «Hilton», «InterContinental» и «Sheraton» вместе с корпорацией IBM профинансировали создание первой системы управления гостиницей, получившее наименование HIS. До нынешнего времени во множествах гостиниц США и мира действует этот программный продукт, носящий сейчас название «Epitome PMS для платформы IBM iSeries» (он представлен и в России, в московском «Метрополе»), а зарегистрированный знак HIS считается наименованием калифорнийской корпорации, в области создания программных продуктов для гостиничной индустрии [20].

В настоящее время в большинстве развитых державах мира большая часть занятого населения связывает свою деятельности с процессами подготовки, хранения, обработки и передачи информации и поэтому безусловно нуждается в освоении и практическом использовании соответствующие этим процессам информационные технологии.

Ведущими источниками получения прибыли в гостиничном бизнесе являются: номерной фонд; бизнес-центр; бытовой комплекс; общественное питание (сервис, предоставляемый в зале ресторана, в номерах). Приблизительно 70% дохода любой гостиницы является оплата за номер в пределах 20% – заработок поступает от реализации товаров питания и напитков [8]. История создания автоматизированной системы управления гостиничным предприятием состоит из четырех этапов:

– Первый этап. Первые автоматизированные системы управления гостиниц были замечены в 50-х гг. XX в. на Западе. Вслед за тем были годы разработки и становления систем, скопления значительного навыка внедрения и эксплуатации их в тысячах гостиниц по всему миру. В эти годы они были представлены для обработки счетов и расчета заработной платы, а

реализовывались на электромеханических бухгалтерских счетных машинах. Это приводило к некому уменьшению расходов и времени на подготовку бумажных документов [19],

– Второй этап. 60-е гг. XX в. знаменуются переменой отношения к информационным системам. Информация, приобретенная из них, стала использоваться для повторяющейся отчетности почти по всем характеристикам. Для этого организациям требовалось компьютерное оснащение широкого предназначения, способное обслуживать большое количество функций, а не только лишь обрабатывать счета и считать заработную плату, как было прежде,

– Третий этап. В 70-х – начале 80-х гг. XX в. информационные системы начинают обширно применяться в качестве средства управленческого контроля, который способствует поддержанию и ускорению процесса принятия решений,

– Четвертый этап. К концу 80-х гг. XX в. концепция применения информационных систем снова приходит к изменениям. Они становятся стратегическим источником информации и используются на всех уровнях организации любого профиля. Информационные системы нынешнего периода, предоставляя своевременно подходящую информацию, способствуют организациям добиться в своей деятельности больших успехов, создавать товары-новинки и услуги, отыскивать новые рынки реализации, гарантировать для себя добродетельных партнеров, организовывать выпуск продукции по невысокой цене [12].

– Пятый этап. К настоящему времени замечается стремительное развитие информационных технологий и программных средств в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Современные информационные технологии дают возможность организовать работу гостиничного предприятия с наибольшей эффективностью.

Вопрос комплексной автоматизации процессов бронирования, расчетов с гостями, агентами, туроператорами и хозяйственной деятельности стал более актуальным для российских гостиниц. Следовательно, постепенное улучшение автоматизированных систем и внедрение современных, их интеграция с

системами жизнеобеспечения, позволили улучшить функционирование всех служб и сервисов гостиничного комплекса.

1.3 Роль информационных технологий в гостиничном бизнесе

Согласно определению, принятому ЮНЕСКО, информационные технологии – это комплекс взаимосвязанных, научных, технологических, инженерных дисциплин, изучающих методы эффективной организации труда людей, занятых обработкой и хранением информации; вычислительную технику и методы организации и взаимодействия с людьми и производственным оборудованием, их практические приложения, а также связанные со всем этим социальные, экономические и культурные проблемы [14].

В настоящее время гостиницы повсеместно используют информационные технологии в своей деятельности. Цель автоматизации работы предприятия состоит в том, чтобы создать единую информационную систему, которая охватывала бы организационные структуры гостиницы. Технологии существенно помогают извлечь большую прибыль, что является основной задачей всех организаций, а в данном случае, наряду с ней приоритет предпринимателя выстроен на привлечение гостя, в том числе и в таком порядке, чтобы гость стал постоянным [20]. Автоматизация гостиницы на основе специализированных программных средств позволяет:

- накапливать полную, достоверную, актуальную информацию о работе предприятия,
- эффективно управлять на оперативном уровне (быстрое реагирование на изменение ситуации в гостинице и отрасли),
- эффективно управлять на тактическом уровне (повышение качества обслуживания гостей и работы персонала),
- эффективно управлять на стратегическом уровне (использование накопленной информации для выявления перспективных направлений в области сервиса, совершенствования маркетинговой политики, прогнозирование спроса),

- полностью автоматизировать процесс работы с клиентом,
- использовать номерной фонд более эффективно.

Быстрая, четкая и слаженная работа всех сотрудников гостиницы – залог успешной работы предприятия, привлечения клиентов и повышения прибыли. В связи с постоянной разработкой и внедрением новых информационных технологий в организацию деятельности предприятий индустрии гостеприимства стало широко использоваться понятие «информационный менеджмент», включающее все действия, которые связаны как с существующей информацией во всех ее формах, так и с предприятием в целом на основе данной информации [15].

Среди основных функций информационного менеджмента выделяют:

- управление процессами обработки информации,
- управление персоналом и создание качественной технологически развитой среды,
- формирование функциональных задач руководства в управлении предприятием.

В настоящее время основными информационными технологиями в индустрии гостеприимства являются системы организации и управления деятельностью гостиниц, которые в зависимости от назначения можно разделить на специализированные программы организации работы всех служб предприятия (внутренние) и программные продукты, направленные на взаимодействие с поставщиками и непосредственно с гостями (внешние) [7]. Организация систем обеспечения информационного менеджмента – важная задача, решить которую можно за счет создания отдельной службы, основными функциями которой являются организация сбора, хранения, обработки, передачи необходимой информации, а также взаимодействие со всеми службами гостиницы. Эффективность этих процессов зависит от уровня автоматизации предприятия индустрии гостеприимства, который должен соответствовать объемам продаж услуг и концепции обслуживания клиентов. Особо остро

нуждаются в автоматизации деятельности крупные гостиницы, которые обслуживают большое количество клиентов [13].

Выделяют несколько уровней автоматизации коммуникационных процессов на предприятиях индустрии гостеприимства:

- оргтехника (телефон, факс и другая техника),
- компьютеры со стандартным офисным программным обеспечением: Excel, Microsoft Office и другим,
- специализированное программное обеспечение (глобальные системы бронирования, представленные в качестве «BackOffice», системы автоматизации работы служб гостиничного предприятия) [27].

Современный рынок индустрии гостеприимства достаточно технологичен, адаптированные программные продукты решают следующие задачи:

- создание новых предложений с расчетом итоговой стоимости,
- создание единой базы данных, способной хранить информацию о предприятиях-партнерах, поставщиках, клиентах, заявках и платежах по ним и другую необходимую информацию,
- наличие мощной аналитической системы, которая позволит руководителю, а также маркетологам видеть общую картину спроса актуальных предложений и состояния фирмы в целом,
- способность сокращения времени оформления заявки и упрощение процесса за счет автоматической выписки комплекта необходимых документов: договора, счета, ваучера, листа бронирования, приходного и расходного кассовых ордеров и других документов,
- взаимодействие системы автоматизации с другими существующими системами, использующимися как внутри предприятия, так и в индустрии гостеприимства в целом,
- осуществление непосредственной связи с партнерами и поставщиками,
- способность сбора информации со всех структурных подразделений и каких-либо имеющихся дополнительных офисов в единую базу данных,
- организация эффективного взаимодействия с потребителями.

Автоматизация различных процессов в гостиницах достигается в результате взаимодействия различных информационных технологий, целью которых является – повышение эффективности и производительности работы всех сотрудников гостиниц, и дает большие возможности для повышения эффективности управления гостиницей [10].

Количество и качество разработок, направленные на увеличение объемов продаж зависит от информационных технологий, используемых на предприятии, которые помогают сгенерировать большое количество данных и составить наиболее достоверный отчет о деятельности предприятия. Следующей тенденцией развития информационных технологий является способность к взаимодействию между всеми элементами системы. Основным условием такого взаимодействия можно считать постоянное обновление и внедрение новых стандартов на программные и аппаратные средства [6].

Внедрение новых информационных технологий обеспечивает увеличение стоимости информации за счет ее обработки, хранения, передачи и преобразования в более удачные и доступные для немедленного использования формы. Преимущества использования современных информационных технологий состоят в простоте их пользования и возможности снижения цен в связи с тем, что удельные издержки на инновационные информационные технологии значительно ниже удельных издержек при использовании старых методов обработки информации при организации бизнес коммуникаций в индустрии гостеприимства (с привлечением трудовых ресурсов, бумаги и так далее). Важной тенденцией развития информационных технологий является глобализация информационного бизнеса. Возможности информационного рынка являются беспредельными для любого субъекта или структуры индустрии гостеприимства. С помощью информационных ресурсов – использование интернет-технологий, пользователь или же сотрудник отеля может напрямую обращаться к веб-сервису и получить полную и своевременную информацию об отеле в сети. Каждая гостиница стремится получить доступ к максимально

широкому спектру каналов продвижения и реализации своих услуг потребителям [14].

Таким образом, роль информационного продукта весьма высока. Современные тенденции развития информационных технологий представлены широким спектром их внедрения в бизнес-коммуникации в индустрии гостеприимства, нацеленные на автоматизацию работы всех гостиничных служб и позволяющие облегчить процесс управления предприятием в целом. Технологии помогают составлять пользующиеся спросом предложения для каждой категории гостей и более гибко и своевременно реагировать на изменяющиеся условия рынка.

1.4 Структура автоматизации гостиничного комплекса

Гостиничное предприятие относится к сфере услуг. По своей природе управление в сфере услуг неоднородно: оно выступает как единство взаимосвязанных и взаимозависимых функций, индивидуального и коллективного труда, отношений различных форм собственности. Но при всех условиях оно является важнейшим звеном реализации социально-экономических задач государства в сфере услуг [13]. Структура автоматизированной системы управления зависит от комплекса функциональных подразделений:

- база данных на сервере,
- модуль портье (модуль номерного фонда),
- модуль ресторана,
- административный модуль,
- модуль бухгалтерии,
- дополнительные функциональные модули.

Автоматизированные рабочие места объединяются локальной компьютерной сетью, обеспечивая комплексное управление всеми отделами и службами отеля. Ядром системы автоматизации гостиницы является модуль

номерного фонда (АРМ портъе), основными задачами которого являются следующие:

- подача запроса с информацией о бронировании (имя и координаты гостя, сроки и параметры брони, ее идентификатор),
- поиск номера, удовлетворяющего запросу, его резервирование,
- контроль регулярного обслуживания (уборка, доставка прессы, завтраков и тому подобное),
- информация об оплате проживания, услуг, внесенных депозитов (баланс счета гостя),
- предупреждение об истечении срока проживания и процедура выселения и расчета, либо продление срока предоставляемых услуг размещения).

В инструментарий типовой автоматизированной системы управления входят информационное хранилище, средства многомерной аналитической обработки MOLAP и библиотека стандартных форм отчетности и анализа. Кроме того, такие системы содержат систему бизнес аналитики (Business Intelligence), предназначенную для осуществления многомерного анализа и стратегического планирования бизнеса в рамках всего предприятия. Использование такого набора инструментов позволяет своевременно получать необходимую информацию для проведения маркетинга и стратегического анализа деятельности предприятия с целью расширения доли рынка, увеличения доходов и повышения заполняемости отеля.

Для оценки работы отеля система бизнес аналитики использует ключевые показатели деятельности, применяемые в гостиничной индустрии, такие как средний доход на номер (RevPAR), средний доход на гостя (ResPAC), средний отпускной тариф (ADR). Кроме того, система позволяет рассматривать показатели деятельности предприятия в различных срезах с гибкими возможностями детализации информации [27].

При этом наибольшей отдачи при использовании современных компьютерных систем управления можно ожидать от повышения эффективности принятия управленческих решений относительно

позиционирования отеля, динамики и развития отрасли. Перспективным направлением автоматизации гостиничной индустрии, которое активно развивается, является концепция «Умный дом», которая означает еще более тесное взаимодействие систем управления отелями по АСУ инженерных сетей, энергосбережением и тому подобное.

На сегодняшний день большинство отечественных отелей внедряют системы автоматизации, которые отвечают современным требованиям. Функциональная часть различных систем похожа, различия лишь в подходе к решению одинаковых задач. При этом особая ценность АСУ заключается в интеграции средств автоматизации в глобальные системы бронирования (GDS). К ним относятся четыре основные мировые системы бронирования: «Amadeus», «Galileo», «Sabre» и «Worldspan». Вместе эти системы насчитывают примерно 500 тыс. терминалов, установленных в гостиницах по всему миру, что составляет около 90% рынка: не случайно их называют «золотой четверкой» [2].

Современную индустрию гостеприимства характеризуют быстрая сменяемость экономических условий, повышение качества услуг, непрерывное поступление на рынок новых участников, в том числе иностранных. Конкурентное преимущество предприятий индустрии гостеприимства зависит от нововведений в области информационных технологий, таких как: во-первых, комплексных систем автоматизированного управления, а во-вторых – систем, связанных с хранением и интеллектуальной обработкой данных. Для гостиниц вопросы комплексной автоматизации процессов бронирования мест расчетов с гостями, агентами и туроператорами, проблемы безопасности объекта и хозяйственной деятельности становятся все более актуальными.

Таким образом, современные комплексные автоматизированные системы управления, объединяющие в единый цикл все жизненно важные элементы гостиничного бизнеса, позволяют минимизировать потери прибыли на всех этапах, эффективно контролировать работу персонала, повышать качество обслуживания.

2 Обзор основных зарубежных и отечественных автоматизированных систем в гостиничном бизнесе

2.1 Зарубежные автоматизированные системы

Типовыми автоматизированными системами западного рынка являются – «Micros Fidelio», «Lodging Touch Libica», Hospitality Enterprise Resource Planning «Senium», Epitome PMS, Amadeus PMS, OPERA.

Разработчик системы «Lodging Touch Libica» – корпорация «MAI System Corporation» и ее структурное подразделение «Hotel Information System». Основной офис компании расположен в штате Калифорния (США). «HIS» осуществляет продажи и оказывает услуги по внедрению и техническому сопровождению широкого спектра автоматизированных систем управления. Проста в использовании. Графический пользовательский интерфейс делает систему доступной даже для незнакомого с компьютерами пользователя. Система «Lodging Touch» используется в сотнях отелей по всему миру, включая такие известные сети, как «Choice-Hotel», «Holiday Inn», «Oriental Express», «Gruppo Sol» и др.

Достоинства системы «Lodging Touch Libica» – модульность – взаимосвязанные модули системы комплексно охватывают все процессы организации обслуживания гостей. Базовый модуль (портье, бронирование, регистрация и поселение гостей, расчеты с гостями, управление номерным фондом, инженерная служба, телефонный оператор, электронный консьерж, ночной аудит). Этот блок назван базовым, так как он поддерживает функции бронирования» номеров (оформление и отмена брони, ведение листов ожидания, просмотр поэтажных планов), заселения и выписки гостей, начисления платежей и процедуры ночного аудита. Здесь можно просмотреть отчет по состоянию гостиницы (в графическом или табличном виде), получить разнообразную справочную информацию (гостевые карточки, паспортные данные и др.). Процедура ночного аудита занимает от 5 до 15 мин [29].

Система FIDELIO – система, позволяющая проводить бронирование, заселение, начисления за услуги, вести учет неоплаченных счетов, составлять финансовые и статистические отчеты. Система FIDELIO - продукт немецкой фирмы FIDELIO, являющейся производителем автоматизированных систем для гостинично-ресторанного бизнеса. «FIDELIO FO» обычно устанавливается в комплексе с другими продуктами «MICROS-FIDELIO». В России в их число обычно входят системы [27]:

– «FIDELIO Sales & Catering» – автоматизация работы отдела продаж и маркетинга;

– «FIDELIO Food & Beverage» (F&B) – автоматизация взаимодействия отдела закупок, склада, бухгалтерии и отдела общественного питания;

– «FIDELIO Sales & Catering» («FIDELIO S&C») – работа отдела продаж и маркетинга с потенциальными клиентами: индивидуальными туристами и турфирмами;

– «HRS Back office (бухгалтерия)»

– «HRS Back Office склад»

– «Financial Management» – инструмент для анализа финансово-хозяйственной деятельности и построения отчетов.

Компьютерная система FIDELIO является одной из самых популярных систем для гостиничного хозяйства. Она установлена в Kempinsky, Sherraton, Holiday Inn, Marriott и другие.

Система «OPERA Enterprise Solution» корпорации «Micros-Fidelio» представляет собой полнофункциональное решение управления, предназначенное как для независимых отелей, так и для гостиничных сетей; как для небольших отелей с ограниченным набором услуг, так и для шикарных 5-звездочных гостиниц. Система состоит из модулей, которые могут быть настроены и добавлены в зависимости от пожеланий конкретного отеля. Она включает в следующие модули [27]:

– автоматизации службы приема и размещения гостей (Property Management System);

- автоматизации отдела продаж и маркетинга (Sales and Catering);
- управления качеством обслуживания (Quality Management System);
- оптимизации прибыли (Revenue Management);
- управления мероприятиями (OPERA Activity Scheduler);
- централизованного бронирования (OPERA Reservation System);
- модуль бронирования через Интернет (Web-Self Service);
- централизованную информационную систему по клиентам (Customer Information System).

Для небольших отелей разработана специальная упрощенная версия системы Opera Xpress, которая позволит значительно снизить издержки, используя только необходимый данному отелю функционал системы.

Система «Epitome PMS» – это классическая программа, разработанная компанией Infor (США) система управления гостиницей. Она сертифицирована Microsoft, использует базу данных MS SQL, проста в работе и обладает необходимой гибкостью для применения в управлении гостиницами любого типа. Epitome PMS позволяет построить успешную технологию ведения бизнеса и повысить финансовые показатели, а также достичь высокого уровня сервиса для гостей [29].

Система «Libra Hospitality» представляет собой новую, третью версию системы LodgingTouch LIBICA и является составной частью семейства программных продуктов Epitome Solutions, включающего также системы интернет-бронирования, инструменты бизнес-аналитики и систему корпоративного управления гостиничными цепями [30].

Все системы семейства Epitome Solutions объединены единым дизайнерским решением, интегрированной базой данных и общей технологией организации управления гостиничным бизнесом. Система «Epitome PMS» предназначена как для небольших гостиниц уровня 2–3 звезды, так и для крупных гостиничных комплексов и отелей класса VIP, проста в использовании и обладает необходимой гибкостью для применения в управлении гостиницами

любого типа, категории и размера. Система Eritome PMS включает следующие модули:

1. Базовый модуль (индивидуальное бронирование, функции Портъе, гостевые счета, управление номерным фондом).
2. Групповое бронирование (создание блоков и групповых броней, быстрое поселение/выезд группы и пр.).
3. Модуль по работе с туристическими агентствами.
4. История гостей / История компании.
5. Модуль менеджера (управление тарифами и дополнительными услугами).
6. Модуль по работе с дебиторами (контрагентами).
7. Модуль Отчетов.

Одним из дополнительных модулей системы является паспортный модуль Libra Pass, который позволяет регистрировать паспортные и визовые данные гостей, с последующим формированием статистических таблиц, форм и отчетов для ФМС и Госкомстата. Программа предназначена для автоматизированной обработки данных по иностранным гражданам и печати документов принимающей стороны для Федеральной миграционной службы (ФМС), таких как Уведомление о прибытии иностранного гражданина и других [30].

Следовательно, можно сказать, что сегодня западные системы отличаются высокой функциональностью и «зрелостью», имеют богатые возможности, многолетний опыт эксплуатации, и, хотя, согласно исследованию компании «Microsoft», цена таких систем высока, 60-70 % всех гостиниц на Западе используют эти передовые высокоэффективные технологии управления.

2.2 Отечественные автоматизированные системы

К отечественным разработкам относятся – «Эдельвейс», «Отель», «UCS-Shelter», «Nimeta», «KEI Hotel», соответствующие модули корпоративных систем Галактика и Парус.

Система «UCS Shelter» – это современная профессиональная разработка управления гостиничным бизнесом. Автоматизация гостиниц программой «Shelter» проводится для того, чтобы всегда быть в курсе реального состояния деятельности отеля, располагать прозрачным и своевременным документооборотом, исключить мошенническую деятельность персонала и сократить время обслуживания клиентов. Все программы связаны между собой и они передаются автоматически. Система «UCS Shelter» поддерживает иерархические счета с возможностью ограничений на трансферты, с занесением сумм как по факту оказания услуги, так и автоматически, продажу услуг сложными пакетами с возможностью многоступенчатого пересчета фактической стоимости, тарифы-контракты, ведение истории гостя и истории расчетов. Информация о счетах ресторана, о совершенных звонках и просмотрах телевидения автоматически попадает в счет гостя [23].

Создателем системы «Отель» является научно-производственное предприятие «Интеротель». Данная система успешно функционирует в гостиницах Москвы («Арена», «Минск», «Россия», «Орленок» и др. В состав комплексной системы входят подсистема «Бары», «Бухучет» – обеспечивающая сквозной бухгалтерский учет, подсистема ограничения и контроля доступа «Tesa», которая обеспечивает кодирование карточек ключей, Телефонная система «Тариф», система платного телевидения «АРМ ТВСтудия», система «Отель2.3», которая решает основные задачи в гостиничном бизнесе [17].

Данная система успешно работает во многих гостиницах, модульная структура позволяет настраивать систему на каждом рабочем месте, обеспечивает защиту от ошибок при вводе данных и полную защиту от несанкционированного доступа, высокую надежность, гибкость настройки на конкретную гостиницу, использование внешнего генератора отчетов, доступ пользователей к функциям системы, возможность перенастройки в процессе работы.

Система «Эдельвейс» компании «Рек-Софт» – система управления отелем, позволяющая автоматизировать службы бронирования и размещения,

коммерческого отдела и бухгалтерию отеля, консолидировать информацию и предоставлять данные из смежных систем, обеспечивает работу с номерным фондом, счетами гостей, ведение архивов и статистики. Кроме базовой АСУ, «Рек-софт» предлагает целый спектр проверенных программно-аппаратных комплексов, среди которых: бухгалтерские системы, АСУ ресторана, телефонные тарификаторы, системы удаленного бронирования, системы контроля доступа (электронные замки), платное и интерактивное телевидение, фискальные регистраторы, системы внутреннего кредита (на базе электронных носителей). Сегодня более 2000 отелей и туристических комплексов пользуются системой «Edelweiss/Medallion» [22].

Система «KEI-Hotel» представляет собой информационную систему управления гостиницей, построенную на базе современных Интернет-технологий ASP (Active Server Pages). Внедрение Интернет-технологий для сотворения клиентского программного обеспечения позволяет унифицировать интерфейс пользователя на рабочем месте и существенно понизить стоимость эксплуатации системы в целом. Комплекс предназначен для эксплуатации под управлением MS Веб Information Server 4 и выше. Система автоматизации гостиничного хозяйства «KEI-Hotel» владеет стабильными эксплуатационными чертами, а почти все долгие операции выполняются в автоматическом режиме.

Система «Nimeta» предназначена для малых и средних отелей. Работа системы «Nimeta» предоставляет возможность аренды и использования системы управления гостиницей посредством Интернет-технологий. Эта технология заключается в том, что все данные о гостинице и, собственно, сама программа системы управления гостиницей находятся вне гостиницы на специально выделенном для этого сервере. Такой сервер находится в оборудованном сервис-центре Интернет-провайдера. Таким образом, для подключения и использования системы «Nimeta» достаточно просто иметь компьютер и выход в Интернет [20].

Появление отечественных систем управления намного упростили работу гостиничного бизнеса с каналами продаж на российском рынке, позволяют уменьшать рутинные операционные задачи, помогают контролировать работу

персонала, делают все необходимые отчеты, тем самым сохраняя время и при этом увеличивая доход.

2.3 Основные отличия зарубежных от отечественных автоматизированных систем

Для успешного функционирования гостиничного предприятия необходима слаженность работы всех её служб, организация и контроль выполняемых процессов. Эффективно управлять гостиницей позволяют системы автоматизации гостиниц. Внедрение таких технологий очень затратное, поэтому необходимо тщательно продумать, какая из таких систем наиболее рентабельна для установки в том или ином гостиничном предприятии.

Существует большое количество программного обеспечения, они отличаются друг от друга по различным признакам. В настоящее время на рынке гостиничных услуг мира самыми популярными системами являются «Fidelio», «Libra Hospitality», «Lodging Touch». Они установлены более чем в 120 странах мира и в 90 крупнейших международных цепей, охватывающих 27500 гостиниц. Наиболее распространенными системами автоматизации гостиниц в России можно назвать: Эдельвейс, 1С-Парус: Управление отелем, «Отель», «UCS-Shelter» [20]. Приведем критерии, по которым можно оценить автоматические системы управления:

- стоимость приобретения и сопровождения ПО,
- основные функции,
- дополнительные функции.

Чтобы увидеть отличия западных автоматизированных систем от отечественных рассмотрим ряд этих критерий подробнее на примере апарта-отеля в России на 150 номеров. Для сравнения по этим критериям в таблице представлены российские программы: 1С: Отель, Эдельвейс, KEI – Hotel; зарубежные: Fidelio, Lodging Touch (Табл.1).

Таблица 1 – Критерии для оценки выбора программного обеспечения гостиничного предприятия [27]

| Стоимость приобретения и сопровождения программного обеспечения | | | | | |
|---|---------|---------------|-----------|---------------|---------------|
| Критерии оценки | Fidelio | 1С | Эдельвейс | Lodging Touch | KEI-Hotel |
| Сопровождение (обучение) от разработчика программы | | + | + | | |
| Сервисное обслуживание (бесплатное, платно) | + | + (платно) | + | | |
| Возможность установки демо-версии (бесплатное, платное) | | + (бесплатно) | | | + (бесплатно) |
| Основные функции | | | | | |
| Критерии оценки | Fidelio | 1С | Эдельвейс | Lodging Touch | KEI-Hotel |
| Возможность внесения оплаты за дополнительные услуги | | | | | + |
| Информация о состоянии номерного фонда | + | + | + | + | + |
| Автоматизация управления персоналом службы горничных | + | + | + | + | |
| Управление статусом номера (читый, грязный, неисправен, вне продажи) | + | + | + | + | + |
| Детальная карта гостя | + | | + | + | + |
| Интеграция с другими системами (например, с рестораном, бухгалтерией) | + | + | + | + | + |
| Отчетности с сортировкой по различным критериям | + | + | + | + | + |
| Дополнительные функции | | | | | |
| Критерии оценки | Fidelio | 1С | Эдельвейс | Lodging Touch | KEI-Hotel |
| Обратная связь с гостями | | | | | |
| Синхронизация цен с интернет- сайтом | + | | | | + |
| Управление телефонной станцией: подключение телефона при въезде гостя и отключение при выезде | | | | | |
| Русский интерфейс | + | + | + | + | + |

Окончание таблицы 1

| Дополнительные функции | | | | | |
|---|---------|----|-----------|---------------|-----------|
| Критерии оценки | Fidelio | 1С | Эдельвейс | Lodging Touch | KEI-Hotel |
| Иностранный интерфейс | + | + | | + | |
| Создание программы лояльности (скидок) | | | + | | |
| Учет пожеланий гостя при бронировании | | | | | |
| Управление интерфейсом кабельного телевидения | | + | + | | + |
| Автоматическое создание ключей-карточек | | + | | | + |

Проанализировав данную таблицу, можно сделать вывод, что лучшей системой для апарт-отеля на 150 номеров будет являться программное обеспечение 1С: Отель.

В данной таблице затронута проблема рентабельности использования отечественных систем управления гостиничным предприятием и зарубежных. Основные отличия между зарубежными и российскими системами заключаются в следующем:

1. Зарубежные системы ориентированы на хорошо структурированную иерархическую систему процессов, выполняемых на гостиничном предприятии.
2. Зарубежные системы, как правило, опираются на наборы стандартов, которым процессы должны удовлетворять.
3. Зарубежные системы, направленные на автоматизацию управления, в настоящее время поддерживают полный набор управляющих функций (в рамках процесса или предприятия): планирование – контроль отклонений (учет) – регулирование.
4. Зарубежные системы включают приложения, использующие методы, позволяющие оптимизировать решение ряд частных управленческих задач.
5. Российские системы, как правило, направлены на решение только задач учета и генерации бухгалтерской отчетности.

Из вышеперечисленного можно сделать вывод, что наибольшим спросом на рынке пользуются западные АСУ. Сравнительно процессов автоматизации деятельности, отечественный гостиничный бизнес уступает западной индустрии гостеприимства. Внедрению АСУ в российской гостиничной индустрии традиционно препятствует слабая техническая оснащенность (в основном это касается малых гостиниц), консервативность директоров и управляющего персонала, относительная трата находящихся на рынке программных продуктов и кажущаяся сложность их внедрения и эксплуатации.

3 Современные средства автоматизации, применяемые в гостинице «Hotel De Paris»

3.1 Краткая характеристика гостиницы «Hotel De Paris»

«Hotel De Paris» представляет собой небольшой дизайнерский эксклюзивный отель, предлагающий особый стиль и приятную атмосферу. Изначально отель носил название бутик-отель «Моцарт». Отель «Hotel De Paris» класса 4 звезды был построен в 2015 г. по индивидуальному проекту. Он имеет световую рекламу с названием и специальной художественной эмблемой. Здание расположено в тихом квартале, без шумных дорог, где можно насладиться тишиной, находясь в центре городской жизни. Зеленый фасад двора и прилегающей территории благоустроены декоративными фонтанами, различными садовыми фигурами, скамьями для спокойного времяпрепровождения в приятной обстановке. Из окон отеля открывается великолепный живописный вид на набережную реки Кубань. Уникальное расположение комплекса по адресу: г. Краснодар, ул. Рашилевская, 257 в Западном округе, в пешей доступности от главной улицы города – ул. Красной. Неподалеку располагаются торговый центр «Галерея Краснодар» и «Megacenter Red Square». В 7 км находится выставочный центр «КраснодарЭКСПО» и стадион «ФК Краснодар». Поблизости есть такие достопримечательности как: Монумент Аврора, Александровская Триумфальная арка и Лазертаг Клуб «Cyberforce» [5].

Отель идеально подходит для семей с детьми, пар и деловых путешественников, а также в нем возможно размещение с домашними животными. В оформлении отеля использованы сочные цветовые акценты, удобства и аксессуары соответствуют современным стандартам гостеприимства. Для гостей подготовлены номера различных категорий: стандарт, бизнес, премиум, а также просторные эксклюзивные, панорамные студии с классическим дизайном, где можно провести сборы и отдохнуть после банкета. Номерной фонд представлен 25 номерами в современном стиле с

индивидуальным дизайном и комфортным богатым интерьером в нежных тонах, все номера оснащены телевизором с плоским экраном. Для удобства в номерах имеются ортопедический матрас, кондиционер, холодильник, высокоскоростной интернет, электронный сейф, прикроватные тумбочки, мини-бар, гардероб, большой стол, оборудования для приготовления чая и предметы первой необходимости. Гостям предоставляются халаты, тапочки и бесплатные туалетно-косметические принадлежности. Здание гостиницы состоит из 3 этажей. На первом этаже отеля находится холл, ресепшн, кафе и лобби бар на 12 посадочных мест, где гости могут отдохнуть в течение всего дня, оценив блюда и напитки из меню [24].

В качестве услуг в отеле «De Paris» гостям предоставляется:

- бесплатная просторная парковка, уличная парковка,
- бесплатный Wi-fi,
- услуги кафе, бара, ресторанов, буфета для детей,
- услуги прачечной, химчистки, глажки, ежедневной уборки, чистки обуви, обслуживание в номере,
- размещение домашних животных,
- экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков, свадебные услуги,
- номер для некурящих и гипоаллергенный номер,
- камера хранения, комната для багажа, обслуживание в номере, круглосуточная работа стойки регистрации, автобусный трансфер.

Разновидности номеров и наличие в них принадлежностей:

- однокомнатные номера «стандарт», «стандарт бизнес» с одной двуспальной кроватью, «2-местный номер стандарт» с двумя односпальными кроватями с ортопедическим основанием и гипоаллергенным бельем, содержат 2 тумбочки, хорошо освещаемые рабочий стол, мини-бар, журнальный столик, шкаф двухстворчатый, кондиционер, настенный ж/к телевизор LED, ковровое покрытие, набор посуды, сейф, набор для глажения. В ванной комнате имеется

душевая кабина с индивидуальными средствами ухода, зеркало и фен, махровый халат, набор белоснежных полотенец, тапочки,

– однокомнатный номер «стандарт премиум» оснащен двуспальной кроватью с ортопедическим основанием и гипоаллергенным бельем, 2 тумбочками, хорошо освещаемым рабочим столом, мини-баром, журнальным столиком, шкафом двухстворчатый, кондиционером, настенным ж/к телевизором LED, ковровым покрытием, набором посуды, сейфом, набором для глажения. В ванной комнате имеется набор банных принадлежностей, индивидуальные средства ухода,

– в номере «студия» и «студия улучшенный» имеется спальня и ванная. В спальне есть двуспальная кровать 160*2000, прикроватные тумбочки, 2 кресла, телефон, ж/к телевизор, DVD, мини-бар, сейф, зеркало, Wi-Fi, сплит-система. В ванне имеется душевая кабина, раковина, унитаз, фен, халат, тапочки, комплект гигиенических принадлежностей. Все номера этой категории для некурящих,

– «двуместный номер стандарт» содержит в себе двуспальную кровать с ортопедическим основанием и гипоаллергенным бельем, 2 тумбочки, хорошо освещаемый рабочий стол, мини-бар, журнальный столик, шкаф двухстворчатый, кондиционер, настенный ж/к телевизор LED, ковровые покрытия, набор посуды, сейф, набор для глажения. В ванне – душевая кабина с индивидуальными средствами ухода, набор банных принадлежностей. В номере скошенный потолок и мансардное окно [5]. Номерной фонд и стоимость за проживание в гостинице «Hotel De Paris» предоставлены в (Табл.2).

Таблица 2 – Стоимость за проживание (составлена автором)

| Критерий сравнения цен в зависимости от категории апартаментов | Площадь, м ² | Завтрак континентальный, руб. | Обед, руб. | Ужин, руб. | Стоимость за 1 ночь, руб. |
|--|-------------------------|-------------------------------|------------|------------|---------------------------|
| 1. Номер стандарт с 1 двуспальной кроватью | 15 | | | | |
| Одноместное размещение | | 350 | 650 | 650 | 2450 |
| Двухместное размещение. 1 двуспальная кровать | | 350 | 650 | 650 | 2650 |

Окончание таблицы 2

| Критерий сравнения цен в зависимости от категории апартаментов | Площадь, м ² | Завтрак континентальный, руб. | Обед, руб. | Ужин, руб. | Стоимость за 1 ночь, руб. |
|--|-------------------------|-------------------------------|------------|------------|---------------------------|
| 2. Номер стандарт бизнес | 21 | | | | |
| Одноместное размещение | | 350 | 650 | 650 | 3450 |
| Двухместное размещение 1 двуспальная кровать | | 350 | 650 | 650 | 3650 |
| 3. 2-местный номер стандарт с 2 односпальными кроватями | 22 | | | | |
| Одноместное размещение | | 350 | 650 | 650 | 3450 |
| Двухместное размещение. 2 отдельные кровати | | 350 | 650 | 650 | 3850 |
| 4. Номер стандарт премиум | 27 | | | | |
| Одноместное размещение | | 350 | 650 | 650 | 3800 |
| Двухместное размещение. 1 двуспальная кровать | | 350 | 650 | 650 | 4000 |
| 5. Номер студия улучшенный | 28 | | | | |
| Одноместное размещение | | 350 | 650 | 650 | 5500 |
| Двухместное размещение. 1 двуспальная кровать | | 350 | 650 | 650 | 6000 |
| 6. 2-местный номер стандарт | 20 | | | | |
| Одноместное размещение | | 350 | 650 | 650 | 2700 |
| Двухместное размещение. 1 двуспальная кровать | | 350 | 650 | 650 | 2900 |
| 7. номер студия | 28 | | | | |
| Одноместное размещение | | 350 | 650 | 650 | 6000 |
| Двухместное размещение. 1 двуспальная кровать | | 350 | 650 | 650 | 6500 |

В таблице приведена информация о номерном фонде в гостинице «Hotel De Paris». Цена номера в гостинице зависит от категории апартаментов. Забронировать одноместный номер можно от 2450 руб. в сутки – при этом качество обслуживания и уровень подготовки номеров будут отвечать самым высоким стандартам.

Гостиница «Hotel De Paris» представляет собой дизайнерский отель,

предлагающий особый стиль и атмосферу с индивидуальным подходом к каждому гостю. Главное отличие бутик-отеля от традиционных отелей представлено в умении гармонично сочетать роскошь и комфорт, стильный интерьер и домашний уют. В этом отеле гости могут чувствовать себя как дома, окруженные спокойствием и теплом. Оно создается совместными усилиями всех членов рабочего коллектива – усилиями, в которых материальное стимулирование сочетается корпоративным стилем работы и искренним интересом к делу.

3.2 Характеристика основных служб гостиницы «Hotel De Paris»

Организационная структура гостиницы «Hotel De Paris» представляет собой систему взаимодействия всех служб и подразделений. Во главе ее стоит директор. Директору гостиницы подчиняются: административная служба и главный инженер. Основные службы гостиницы «Hotel De Paris» представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 – Основные службы гостиницы [11]

Для замкнутого технологического цикла обслуживания туристов в гостинице предусмотрен этот ряд услуг. Это минимальный набор служб для

предоставления основных услуг.

1. Служба номерного фонда гостиничного предприятия занимается решением вопросов, связанных с бронированием и размещением по номерам гостей, а также отправка их домой. Обеспечивает обслуживание в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта жилых помещений, занимается оказанием бытовых услуг.

В состав службы входят:

- заведующий хозяйственной частью,
- швея, уборщица, прачка и швейцар.

2. От службы приема и размещения зависит первое впечатление гостя. Задача руководителя данной службы контролировать весь процесс приема и размещения гостя. Состав службы гостиницы «Hotel De Paris» включает в себя:

- старшего администратора,
- дежурную по этажу и горничную.

3. Финансовая служба гостиницы решает вопросы финансового обеспечения гостей, получает отчеты от кассиров с каждой торговой точки, включая службу питания, киоски и спортивно-оздоровительный центр, и состав дополнительной службы. Финансовая служба ведет единый финансовый учет гостиничного предприятия (доходы от торговых точек, учет расходов и доходов, ведение операций по учету оплачиваемого рабочего времени и др.). Состав службы [11]:

- старший бухгалтер,
- менеджер по услугам.

К дополнительной службе относятся:

- парикмахер и маникюрный мастер,
- магазины и киоски.

4. Служба безопасности отеля «Hotel De Paris» выполняет функцию поддержания порядка и безопасности в гостинице. При этом в гостинице выполняют эти обязанности сторонняя организация.

5. Служба питания включает в себя кафетерий, бар, подразделения по обслуживанию банкетов, а также пищеблок (кухню). Обеспечивает гостей услугами питания. Состав службы состоит из:

- шеф-повара, повара,
- официантов.

6. Административная служба гостиницы «Hotel De Paris» отвечает за организацию правления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм, правил по охране труда, по технике безопасности, по противопожарной и экологической безопасности.

7. Главному инженеру в гостинице подчиняется инженерно-техническая служба, которая создает условия для функционирования систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем телевидения и связи. В состав службы входят:

- сантехник, электрик, телемеханик, слесарь, мастер по ремонту холодильного оборудования,
- водитель и дворник.

8. Второстепенные функции, характеризующие коммуникационные связи с внешней средой, реализуются отделом закупок, который отвечает за приобретение мебели и оборудования, напитков и продуктов питания, расходных материалов. Служба бронирования номеров также взаимодействует с внешней средой, предоставляя гостям возможность заранее зарегистрировать номер в гостинице.

Контроль за финансовой деятельностью предприятия осуществляется бухгалтерией предприятия. Главный бухгалтер осуществляет ведение бухгалтерского учета, поддерживает книги учета и документы бухгалтерской и статистической отчетности общества в соответствии с действующим законодательством [15].

Кроме того, главный бухгалтер выполняет основные функции финансового управления предприятия:

- своевременно предоставляет финансовые данные требуемого характера,
- анализ финансового положения предприятия, выявления возможностей повышения эффективности, общее руководство финансовым планированием, составление бюджетов и другое. В гостинице «Hotel De Paris» были закуплены мебель, спортивный инвентарь, электробытовые приборы и технологическое оборудование для кафетерия.

Основываясь на вышеприведенных службах в гостинице «Hotel De Paris», можно уточнить, что основной функцией процесса производства на гостиничном предприятии является предоставление услуг клиентам по размещению и питанию. Для осуществления данной функции необходимо учитывать и материально-техническую базу, оснащенность и комфортабельность номерного фонда предприятия. Количество служб и их размер, входящих в гостиницу, определяется ее размером и уровнем предоставляемого обслуживания и сервиса. Таким образом, все службы и подразделения гостиницы «Hotel De Paris» используются для выполнения главной функции производственного процесса. Успех работы всех служб зависит от согласованности действий персонала.

3.3 Средства автоматизации, применяемые в гостинице «Hotel De Paris»

Благодаря использованию современных систем управления, которые обладают целым рядом возможностей, способствующих ускорению и улучшению обслуживания клиентов, в гостинице «Hotel De Paris» повысилось качество услуг. Помимо того – эта система имеет в своём арсенале функционал, позволяющий помочь в удовлетворении основных потребностей человека в конкретных гостиничных услугах, в зависимости от конкретной цели прибытия постояльца в гостиницу. Существующие управления гостиничным предприятием осуществляют:

- управление ресурсами гостиницы,
- поддержку единой системы безналичных платежей для гостей,
- автоматизацию текущей деятельности, многофакторный анализ деятельности гостиницы и взаимодействие с внешними программами и устройствами (телефоном, платным TV).

Такая система состоит из нескольких различных модулей, блоков, компонентов или подсистем в зависимости от категории, вместимости, потребностей гостиницы и поставленных задач. Базовые комплекты автоматизации включают в себя модули бронирования, поселение и выезд, бухгалтерию, администрирование и управление номерным фондом [11].

Система обеспечивает равномерную загрузку номерного фонда и согласованную работу службы бронирования, расчётной части, поэтажной службы. Размещая гостей, регистратор (менеджер) использует модуль «Поселение». В этом модуле решаются следующие задачи:

- регистрация гостей и их размещение,
- ведение картотеки клиентов, выписка необходимых регистрационных документов,
- переселение и коррекция данных о клиенте,
- системы формирования отчётной документации за смену,
- получение информации о состоянии номерного фонда,
- быстрый поиск гостей по фамилии или номеру.

В поиске нужного номера менеджеру помогает графическое компьютерное представление состояния номерного фонда, часто называемое среди персонала службы приёма «мозаикой» или «электронной шахматкой». Есть возможность просмотра текущего состояния номеров на каждом этаже. Общая компоновка поэтажного плана может быть выполнена в полном соответствии с реальным расположением номеров на этаже, отражать особенности конфигурации и расположения здания, что позволяет быстро назначить номер с учётом разнообразных пожеланий гостей. После выбора номера менеджер проводит

поселение по компьютеру. Для выполнения операции поселения он вносит все данные о клиенте в память компьютера, заполняет карточку гостя.

Наборы модулей для систем автоматизации, применяемые в гостинице «Hotel De Paris» являются «Fidelio», «Lodging Touch», и «Amadeus», «Front Office» по данным источников.

«Fidelio Front Office» позволяет ускорить и упростить выполнение персоналом функций, необходимых для обслуживания гостей, управления службами гостиницы и поддержания эффективной работы всей гостиницы. Стандартный пакет фискализированной версии системы «Front Office» представляет собой полный набор модулей, необходимых для управления гостиницей, включающий в себя «Бронирование», «Службу приёма», «Кассирские функции», «Управление номерным фондом», «Ночной аудит», «Управление досугом», «Тарифы и Наличие комнат», «Группы и Блоки», «История гостей и Профайлы», «Отчёты и Безопасность». Модуль управления номерным фондом позволяет определять статус номерного фонда по типу команд, назначать комнаты и отчёты по всем распределениям, назначать задания горничным, формировать отчёты по работе горничных и по несоответствиям состояния комнат, изменять статус комнат посредством телефонного интерфейса, получить информацию по незаселённым комнатам и комнатам на ремонте [28]. Гостиничная система обладает достаточно хорошим быстродействием. Учёт потребностей клиента с целью прогноза требуемых услуг в системе не выполняется, модули моделирования и прогноза тоже отсутствуют, что говорит о непригодности данной системы для их целей. Стандартный пакет системы автоматизации гостиницы «Hotel De Paris» Lodging Touch Libica включает базовый модуль (портъё, бронирование, регистрация и поселение гостей, расчёты с гостями, инженерная служба, телефонный оператор). Кроме базового модуля используются также модули:

- история гостя,
- групповые продажи (групповое бронирование, работа с компаниями),
- счета к получению (работа с организациями-дебиторами),

- туристские агентства (работа с туристскими агентствами),
- управление тарифами,
- продажи и маркетинг (работа с контактами),
- управление мероприятиями (организация мероприятий),
- управление номерным фондом.

Было выявлено, что автоматизация гостиницы «Hotel De Paris» на основе специализированных программных средств позволяет:

- накапливать полную, достоверную, актуальную информацию о текущем состоянии,
- эффективно управлять на оперативном уровне (быстрое реагирование на изменения ситуации в гостинице и отрасли),
- эффективно управлять на тактическом уровне (повышение качества обслуживания гостей и работы персонала),
- эффективно управлять на стратегическом уровне (использование накопленной информации для выявления перспективных направлений в области сервиса, совершенствования маркетинговой политики, прогнозирования спроса),
- полностью автоматизировать процесс работы с клиентом,
- использовать номерной фонд более эффективно.

Служба питания и напитков является второй по значимости и очередности автоматизации после службы приема и размещения. В гостинице «Hotel De Paris» служба питания автоматизирована частично. Средства автоматизации представляют кассовые аппараты, компьютерная программа «1С» для ведения учета прихода и расхода продуктов питания. Инженерно-технические службы в своей работе используют программно-технические комплексы управления климатом, водоснабжением и т. д.

Финансовая служба занимает одно из ведущих мест в структуре гостиничного предприятия и тесно взаимодействует с другими подразделениями, что выделяет ее на фоне других служб. Автоматизируется прежде

всего бухгалтерия и планово-экономическая деятельность. Для этих целей в гостинице «Hotel De Paris» используется компьютерная программа «1С» [24].

В целом автоматизация гостиницы «Hotel De Paris» – это типовая система автоматизации деятельности средств размещения в своей структуре объединяет отделы гостиницы, находящиеся в оперативном взаимодействии друг с другом. Физически вся генерируемая информация находится на центральном сервере предприятия и представляет собой базу данных, объединяющую вполне стандартный набор базовых таблиц: номера, клиенты, бронь, счета, отчеты.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Автоматизированные системы управления – это, как правило, система «человек-машина», призванная обеспечивать автоматизированный сбор и обработку информации, необходимый для оптимизации процесса управления. Существенными признаками АСУ является наличие больших потоков информации, сложной информационной структуры, достаточно сложных алгоритмов переработки информации. Комплексная автоматизация процессов бронирования, расчеты с гостями, агентами, туроператорами все это стало очень актуальным. Следовательно, постепенное улучшение автоматизированных систем и внедрение современных, позволили улучшить функционирование всех служб и сервисов гостиничного комплекса.

Современные тенденции развития информационных технологий представлены широким спектром их внедрения в бизнес-коммуникации в индустрии гостеприимства, нацеленные на автоматизацию работы всех гостиничных служб и позволяющие облегчить процесс управления предприятием в целом. Технологии помогают составлять пользующиеся спросом предложения для каждой категории гостей и более гибко и своевременно реагировать на изменяющиеся условия рынка. Таким образом, современные комплексные автоматизированные системы управления, объединяющие в единый цикл все жизненно важные элементы гостиничного бизнеса, позволяют минимизировать потери прибыли на всех этапах, эффективно контролировать работу персонала, повышать качество обслуживания.

На сегодняшний день наибольшим спросом на рынке пользуются западные АСУ. Западные системы отличаются высокой функциональностью, имеют богатые возможности, многолетний опыт эксплуатации. Отечественные системы уступают западным, так как внедрению АСУ в российской гостиничной индустрии традиционно препятствует слабая техническая оснащенность (в основном это касается малых гостиниц), консервативность директоров и

управляющего персонала, относительная трата находящихся на рынке программных продуктов.

Гостиница «Hotel De Paris» представляет собой небольшой дизайнерский отель, предлагающий особый стиль и атмосферу с индивидуальным подходом к каждому гостю. Главное отличие бутик-отеля от традиционных отелей представлено в умении гармонично сочетать роскошь и комфорт, стильный интерьер и домашний уют. В этом отеле гости могут чувствовать себя как дома, окруженные спокойствием и теплом. Основной функцией процесса производства в гостинице является предоставление услуг клиентам по размещению и питанию. Количество служб и их размер, входящих в гостиницу, определяется ее размером и уровнем предоставляемого обслуживания и сервиса. Все службы и подразделения гостиницы используются для выполнения главной функции производственного процесса. Успех работы всех служб зависит от согласованности действий персонала.

В целом автоматизация гостиницы «Hotel De Paris» – это типовая система автоматизации деятельности средств размещения, в своей структуре объединяет отделы гостиницы, находящиеся в оперативном взаимодействии друг с другом.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Автоматизация гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Технологии успеха». – Режим доступа: <https://krasnodar.techsuccess.ru/resheniya/avtomatizaciya-gostinic>. – Дата обращения: 07.01.2020.
2. Автоматизация отелей, гостиниц, санаториев, баз отдыха [Электронный ресурс]: ИП «Рарус». – Режим доступа: <https://rarus.ru/1cbranches/avtomatizatsiya-gostinits-oteley-sanatoriev-baz-otdiha>. – Дата обращения: 15.01.2020.
3. Боуэн Дж. Гостеприимство и туризм/ Дж. Боуэн. – М.: ЮНИТИ, 2014.
4. Бочарников В.Н. Информационные технологии в туризме / В.Н. Бочарников, Е.Г. Лаврушина. – М.: ФЛИНТА, 2019.
5. Бутик-отель De Paris [Электронный ресурс]: Туристер. – Режим доступа: <https://www.tourister.ru/world/europe/russia/city/krasnodar/hotels/154882>. – Дата обращения: 27.02.2020.
6. Ваген Линн Ван Дер. Гостиничный бизнес/ Ваген Линн Ван Дер. – М.: Феникс, 2012.
7. Викторова Е.В. Управление гостиничным комплексом на базе инновационных технологий / Е.В. Викторова [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Теория и практика сервиса: социальная сфера, технологии». Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-gostinichnym-kompleksom-na-baze-innovatsionnyh-tehnologiy>. – Дата обращения: 08.02.2020.
8. Гостиницы: понятие, характеристики [Электронный ресурс]: Гостиничное дело. – Режим доступа: http://dw6.ru/gostinitsy_ponyatiye_harakteristiki_sistemy_klassifikatsii.html. – Дата обращения: 29.01.2020.
9. Демури В.Б. Современные автоматизированные системы управления гостиницами и их функциональные возможности / В.Б. Демури [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Молодой ученый». – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/67/11284>. – Дата обращения: 12.01.2020.

10. Духовная Л.Л. Автоматизация бизнес-процессов как механизм повышения эффективности гостиничного предприятия / Л.Л. Духовная // Сервис в России и за рубежом. – 2019. – №3. – С. 162 – 174.
11. Козлова В.А. Основные службы гостиниц / В.А. Козлова [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Все о туризме». – Режим доступа: tourlib.net/books_tourism/artemova8-7.htm. – Дата обращения 09.02.2020.
12. Крюков В.Ю. Тенденции развития информационных технологий в гостиничном бизнесе / В.Ю. Крюков [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Научные записи ОрелГИЭТ». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/journalArticle/376065/#1>. – Дата обращения: 10.02.2020.
13. Королев В.И. Современные технологии менеджмента/ В.И. Королев, В.В. Уваров. – М.: Магистр, 2012.
14. Никольская Е.Ю. Инновации, технологии в гостиничной деятельности / Е.Ю. Никольская [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Бюллетень науки и практики». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/journalArticle/516861/#1>. – Дата обращения: 18.01.2020.
15. Обзор систем управления гостиницами [Электронный ресурс]: ProHotelia. – Режим доступа: prohotelia.com/2012/01/hotels-pms. – Дата обращения: 05.02.2020.
16. Пахомов Е.В. Комплексная автоматизация гостиничного предприятия / Е.В. Пахомов [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Технические науки». – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kompleksnaya-avtomatizatsiya-gostinichnogo-predpriyatiya> – Дата обращения: 22.01.2020.
17. Программный комплекс «Отель». [Электронный ресурс]: Автоматизация гостиниц и ресторанов. – Режим доступа: <http://allhotels.ru/technology/index.ru.html?expi=123>. – Дата обращения: 17.02.2020.
18. Постановление Правительства РФ от 05.02.2018 № 16-ФЗ; (ред. от 02.12.2019) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»/ [Электронный ресурс]: Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>. – Дата обращения: 05.01.2020.

19. Прудникова Н.Г. Автоматизация гостиничного бизнеса / Н.Г. Прудникова [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Наука и туризм: стратегии взаимодействия». – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/avtomatizatsiya-gostinichnogo-biznesa>. – Дата обращения: 21.01.2020.
20. Разработка отечественных и западных систем управления гостиничным предприятием [Электронный ресурс]: CITFORUM. – Режим доступа: citforum.ru/cis99/epr_3.shtml. – Дата обращения: 10.02.2020.
21. Родигин Л.А. Интернет - технологии в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / Л.А. Родигин. – М.: Советский спорт, 2014
22. Система управления гостиницей «Эдельвейс» [Электронный ресурс]: Автоматизация гостиниц. – Режим доступа: <http://edelink.ru/products/edelweiss/preview>. – Дата обращения: 27.02.2020.
23. Система управления гостиницей «UCS Shelter» [Электронный ресурс]: U_C_S. – Режим доступа: <https://ucs-spb.ru/programms/shelter-po/>. – Дата обращения: 05.03.2020.
24. Стандарты обслуживания в гостиницах [Электронный ресурс]: Островок. – Режим доступа: <https://ostrovok.ru/hotel/russia/krasnodar/mid7401275>. – Дата обращения: 24.02.2020.
25. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебное пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: ФЛИНТА, 2019.
26. Черноусова Н.Ю. Основные направления внедрения инновационных технологий в сфере гостеприимства / Н.Ю. Черноусова [Электронный ресурс]: Электронный журнал «Инновационные технологии в сфере туризма и гостеприимства». – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnyie-napravleniya-vnedreniya-innovatsionnyh-tehnologiy-v-sfere-gostepriimstva/viewer>. – Дата обращения: 12.02.2020.
27. CRM-система для гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: Пиксель Плюс. – Режим доступа: <https://pixelplus.ru/crm/dlyabiznesa/gostinichnogo>. – Дата обращения: 05.03.2020.

28. Fidelio – новое поколение систем управления для гостиниц [Электронный ресурс]: FIDELIO. – Режим доступа: http://www.hrs.ru/prodsols/hotels/fidelio_8.php. – Дата обращения: 09. 02.2020.

29. Logus HMS – российская система управления гостиницей [Электронный ресурс]: LIBRA HOSPITALITY. – Режим доступа: <https://www.librahospitality.com/company/news/avtomatizirovannaja-sistema-upravlenijagostinicej>. – Дата обращения: 29.02.2020.

30. LIBRA HOSPITALITY – Программное обеспечение для гостиничной индустрии [Электронный ресурс]: LIBRA HOSPITALITY. – Режим доступа: www.librahospitality.com. – Дата обращения: 05.03.2020.