Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Кубанский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «КубГУ»)

Кафедра международного туризма и менеджмента

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ**

Работу выполнил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.С. Будулуца

Институт географии, геологии, туризма и сервиса

Направление подготовки 43.03.03 – «Гостиничное дело», 3 курс ОФО

Научный руководитель

преподаватель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.А. Жуликов

Нормоконтролер

Преподаватель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.А. Жуликов

Краснодар 2018

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| Введение……………………………………………………………………………. | 3 |
| 1  | Теоретические аспекты автоматизированной системы управления гостиницы………………………………………………………………………... | 5 |
|  | 1.1 Понятие автоматизированных систем управления……………………….. | 5 |
|  | 1.2 Основные критерии оценки функциональных возможностей системы автоматизации…………………………………………………………………… | 6 |
| 2    | Составляющие автоматизированных систем управления гостиницы и перспективы их использования………………………………………………….. | 17 |
| 2.1 Модули автоматизированных систем управления ……………………….. | 17 |
| 2.2 Перспективы развития автоматизированных систем в индустрии гостеприимства…………………………………………………………………... | 24 |
| 3  | Автоматизированные системы управления в гостиничной индустрии……… | 32 |
|  | 3.1 Сравнительный анализ зарубежной и отечественной системы управления гостиницы………………………………………………………….. | 32 |
|  | 3.2 Автоматизированная система управления в гостинице «Приморская»... | 33 |
| Заключение………………………………………………………………………….  | 41 |
| Список использованных источников……………………………………………... | 43 |
| Приложение А. Оценка программного обеспечения для гостиницы.………….. | 47 |

ВВЕДЕНИЕ

Применение информационных технологий позволяет сделать ряд основных процессов жизнедеятельности отеля максимально эффективными за достаточно короткое время и позволяет автоматизировать не только все этапы работы с гостем, но и большинство сфер хозяйственной деятельности отеля. Целый перечень преимуществ автоматизированного управления отелем позволили говорить о подобных системах как об одном из определяющих факторов репутации и престижа гостиницы.

Современная гостиница представляет собой сложный комплекс функциональных звеньев, от слаженности работы которого зависит успешность существования предприятия на рынке. Учитывая современные тенденции в сфере гостеприимства и усиливающуюся конкуренцию, повышается необходимость обеспечения оперативности и точности работы персонала и всего гостиничного комплекса. Решение данной проблемы возможно лишь за счет внедрения систем автоматизации работы гостиницы, т.е. внедрения Автоматизированных Систем Управления (АСУ) отелем, или – в английском варианте – Property Management System (PMS).

Актуальность работы обусловлена тем, что в России развитие гостиничной индустрии занимало не приоритетные места. В течение последних десяти лет в России наблюдалось стремительное развитие гостиничной индустрии. В крупные города приходили международные отельеры, росло число маленьких частных отелей, реконструировались старые советские отели. Однако количественный рост далеко не всегда сопровождается одновременным повышением качества обслуживания и уровня сервиса.

Объект исследования – автоматизированная система управления.

Предмет исследования – автоматизированное управление гостиницей.

Цель курсовой работы – провести сравнительный анализ отечественных и зарубежных автоматизированных систем управления гостиницы.

Исходя из поставленной цели, в работе необходимо решить следующие задачи:

* рассмотреть теоретические аспекты автоматизированной системы управления гостиницы;
* рассмотреть составляющие автоматизированных систем управления гостиницы и перспективы их использования;
* проанализировать автоматизированную систему управления на примере гостиницы «Приморская».

Теоретической основой исследования являются работы отечественных писателей, таких как: В.П. Анисимов, А.Ю. Баранова, Л.В. Баумгартен, И.С. Белоусова, В.В. Бородин, Д.Г. Брашнов, Ю.Ф. Волков, Р.Р. Гареев, И.А. Дадашев.

Методы исследования*:* описательный, анализа, сравнительный.

Работа содержит: введение, три главы, заключение, список использованных источников, состоящий из 44 наименований. Работа изложена на 49 страницах машинописного текста, иллюстрирована 5 таблицами и 1 рисунком.

1 Теоретические аспекты автоматизированной системы управления гостиницы

1.1 Понятие автоматизированных систем управления

В 50-е г. в СССР зарождалась идея создания АСУ и начала активно развиваться кибернетика. Информационные технологии не обошли и индустрию гостеприимства. Они приобретают решающую роль в обеспечении максимальной эффективности и улучшении качества услуг в сфере гостиничного бизнеса. Процесс компьютеризации туристической отрасли начался позднее, чем в других областях. Многие отрасли были компьютеризированы уже в 1960-х г., в области туризма в широком масштабе не использовались возможности автоматизации до начала 1970-х г. Благодаря этому позднему процессу предприятия туристической сферы получили более совершенные компьютерные технологии с меньшими издержками. Одним из наиболее динамично развивающихся направлений компьютерных систем для сферы туризма являются компьютерные системы бронирования [44].

Компьютерные системы бронирования появились не так давно, но тем не менее, усовершенствуются очень стремительными темпами. Создание глобальных систем бронирования позволило связать всю индустрию гостеприимства в единое целое. Впервые термин «компьютерная система бронирования» (CRS) появился в Европе в XX в. В то время очень стремительно развивалась гражданская авиация, увеличивалось число авиалиний, самолетов, а также рост объемов авиаперевозок закономерно привели к необходимости создания и использования компьютерных систем бронирования CRS (Computer Reservation System). Первые системы бронирования – системы «Apollo» фирмы «United Airlines» и «Sabre» фирмы «American Airlines», на долю которых в начале 80-х г. приходилось 41% и 39% рынка соответственно [23].

Изначально формирование компьютерных систем бронирования шло путем установки терминалов в офисах самих авиакомпаний, благодаря чему весомо повысилось качество обслуживания клиентов, эффективность скорость работы авиакомпаний и т.д. Затем, турфирмы стали требовать от авиакомпаний значительного расширения спектра представлен­ной в системах бронирования информации, а также функциональ­ных возможностей этих систем. В последствии чего происходило объедине­ние изначально ориентированных на отдельную авиакомпанию систем в системы, обслуживающие группы авиакомпаний, предоставление информации не только о наличии мест на том или ином рейсе, под­робных описаний тарифов, но и данных о смежных отраслях турист­ского бизнеса: прокате автомобилей, размещении в гостиницах, про­даже железнодорожных билетов и др. Так постепенно компьютерные системы бронирования отдельных авиакомпаний превратились в гло­бальные системы бронирования туристских услуг (GDS).

В 1980-е гг. системы компьютерного бронирования стали внедряться европейскими авиакомпаниями. В 1987 г. в Европе были созданы два консорциума: «Galileо» и «Amadeus». В XX в. возникают Интернет системы бронирования (IDS), также имеющих название альтернативные систем бронирования (ADS). В это же время начинается активное использование онлайн бронирования через Интернет. В 2000-ых гг. началось развитие мобильных технологий бронирования и резервирования [2].

1.2 Основные критерии оценки функциональных возможностей системы автоматизации

Функционирование современного отеля, особенно если он принадлежит к классу люкс, немыслимо без систем фронт-офиса, обеспечивающих взаимодействие с клиентами; бэк-офиса, обслуживающих бизнес-процессы в гостинице; а также приложений для предоставления в номерах развлекательных и коммуникационных сервисов.

Руководство гостиниц должно заботиться об обеспечении функционирования информационного комплекса на уровне самых современных требований, своевременно внедрять новые технологии и приложения. Чтобы завоевать доверие клиентов этой категории, им нужно предоставлять наилучшие условия для работы и отдыха. Прежде всего, необходимы первоклассные коммуникационные сервисы и высокоскоростной доступ к Интернету. Для отеля крайне важно, чтобы во время пребывания в нем гости чувствовали себя максимально комфортно, а их досуг был разнообразным и интересным. Чтобы обеспечить все это, в гостинице должны быть системы диспетчеризации и мониторинга инженерных служб здания, безопасности с видеонаблюдением и контролем доступа, эфирно-кабельное телевидение с широким выбором фильмов, игр, информационных и развлекательных сервисов, предоставляемых по запросу [43].

На современном этапе развития мировой экономики гостиничное хозяйство стало на индустриальную основу и уже давно является самостоятельной отраслью экономики практически всех высокоразвитых стран и стран, которые развиваются. Сегодня гостиничное хозяйство становится все более прибыльным делом, следовательно, основная цель строительства новых гостиничных комплексов – коммерческая. Это обусловлено, прежде всего, стремительным развитием туризма в мире. С точки зрения бизнеса гостиничный комплекс является коммерческим производством, которое предлагает на рынке свой товарный продукт в виде комплекса услуг.

Современные гостиничные комплексы, даже если учитывать лишь основной спектр услуг – это сложный комплекс функциональных звеньев, слаженная работа которого является основой эффективности работы гостиницы на рынке. Рост объемов продаж и вместе с тем возрастающая конкуренция повышают значение оперативности в работе гостиничного комплекса. Одним из путей решения этой проблемы может стать применение систем автоматизации отелей, другое название которых – автоматизированные системы управления (АСУ) отелем (англ. property management system) [3].

Автоматизированные системы для гостиничных комплексов представляют собой комплекс интегрированных подсистем, создающий эффективную среду взаимодействия сотрудников, клиентов и деловых партнеров. Техническая инфраструктура системы обеспечивает гибкость, масштабируемость и безопасность, делая возможным эффективный обмен информацией между пользователями. Помимо прочего, АСУ позволяют избавиться от бумажной волокиты и исключить либо максимально уменьшить возможность ошибок, так называемого человеческого фактора, являющихся причиной дополнительных неудобств и материальных затрат. Основной функцией таких систем является информация о состоянии номерного фонда, занятость каждого конкретного номера, которая позволяет осуществлять планирование продаж номеров в будущем или бронирование, а также текущий контроль за деятельностью средств размещения. Кроме этого, АСУ помогают облегчить работу с документацией и обеспечить эффективное прогнозирование возможных ошибок, минимизировать человеческий фактор, который часто становится причиной лишних действий и дополнительных материальных затрат. Таким образом, на современном этапе развития АСУ является одним из основных факторов повышения коммерческой эффективности предприятий гостиничного хозяйства [43].

Если проанализировать развитие гостиничного хозяйства России, то можно утверждать, что еще несколько лет тому для российского гостиничного бизнеса применения автоматизированных систем управления отелями выглядело довольно призрачно и недосягаемо. Но сегодня ситуация коренным образом изменилась, на российские рынки вышли новые современные технологии в сфере управления гостиничными комплексами, которые дали толчок масштабной переориентации отечественных отелей из бумажно-ручного метода работы на применение автоматизированных информационных технологий (ИТ) управления отелем. В современных кризисных условиях функционирования российских отелей большинство из них нуждаются во внедрении автоматизированных информационных технологий (АИТ) управление, которые являются не прихотью, а необходимостью для выживания и роста эффективности гостиничных комплексов.

Чем больше и разнообразней список услуг гостиничного сервиса, тем сложнее их контролировать в ручном режиме. Возникает потребность автоматизации процессов, происходящих в гостинице. Нужно систематизировать и спланировать работу персонала, организовать своевременное и качественное обслуживание клиентов, проанализировать всю деятельность гостиницы. Если этого не делать, постепенно все клиенты перейдут к другим более эффективным отелям. Лет десять назад выбрать систему автоматизации было проще простого. Существовало 3–4 основных разработчика систем автоматизации для гостиниц, как говорится «вот и весь выбор». Низкая конкуренция среди разработчиков диктовала высокую стоимость решений. Сейчас же, если наберете в интернете поиск по словосочетанию «автоматизация гостиницы», вы получите огромный список предложений на любой вкус и по разным ценовым категориям [26].

Далее попробуем разобраться и сформировать требования к программному обеспечению для автоматизации работы гостиничного комплекса.

Все требования можно разделить на четыре основные группы:

* функциональные возможности системы автоматизации;
* простота и удобство настройки и использования;
* уровень и качество технической и программной поддержки;
* возможности модернизации системы [21].

Самая объемная группа – это «функциональные возможности». В гостинице все крутится вокруг гостя. Не будет гостей, не будет ничего, некому будет предлагать услуги. Поэтому, в первую очередь необходимо уделять внимание тому, насколько удобно сотрудникам работать с информацией по клиентам, а также быстро и наглядно получать сведения о номерном фонде гостиницы. Далее нужно изучить, каким образом на основе этих данных осуществляется бронирование, поселение, выезд, оплата счетов, предоставление дополнительных услуг, организация питания и решение других вопросов, связанных с задачами основной деятельности. В идеале программа должна повторить существующую схему работы, но на более качественном, системном уровне. Определим основные критерии оценки функциональных возможностей системы автоматизации. Работа с клиентом начинается с телефонного звонка или общения гостя с администратором на ресепшeне [27]. В любой гостинице есть понятие «шахматки». Это таблица, в которой отражается вся информация по номерному фонду по дням. На основании «шахматки» формируется вся сводная информация: сколько людей будет на завтраках, сколько свободных номеров, кто въезжает/освобождает номера и т.д. Если нет автоматизированной системы, вся информация хранится у администратора на ресепшeне в виде записей «на бумаге». Менеджер по брони вынужден постоянно согласовывать свои действия с администратором. Важное замечание: требуется такая организация работы, чтобы вся информация по «шахматке» была доступна всем сотрудникам, работающим с номерным фондом. Менеджер должен забронировать номер, бухгалтер – указать оплату, администратор – осуществить поселение гостей, директор – увидеть общую картину о заполненности гостиницы, горничные – узнать в каких номерах навести порядок и т.д.

– первый критерий – это удобная работа сотрудников по «шахматке» с учетом специфики гостиницы (сезонные цены, уровень комфорта номеров, количество гостей с питанием и т.п.) [34]. При поселении гостей обязательно записываются их личные данные, заполняется карточка гостя. На основании полученной информации формируются отчеты для государственных органов. Если кроме основной информации зафиксировать дополнительные данные о клиенте, скажем, номер телефона и адрес электронной почты, это позволит превращать случайных гостей в постоянных клиентов. Например, можно сделать рассылку с предложением о проведении праздника в вашей гостинице. Также можно по электронной почте пригласить на новогоднюю программу с поселением 31 декабря на три дня, и, как постоянному клиенту гостиницы, предложить скидку. Другой пример: зная профессию гостя, можно по электронной почте послать предложение провести профессиональный праздник в гостинице и получить подарок от администрации гостиницы. Вариантов использования информации о клиенте может быть много, но не забывайте, что все должно быть в рамках закона и не выглядеть навязчивой рекламой.

– второй критерий – это возможность внесения в базу данных дополнительной информации о гостях и последующего анализа и применения этих сведений для развития бизнеса [19]. В любой гостинице клиенту всегда предоставляются дополнительные услуги. Существуют разные варианты предоставления этих услуг [13]. Первый вариант: клиент получает услугу и самостоятельно рассчитывается на месте. Например, берет лыжи в прокат, и на месте, в прокате, делает оплату. В этом случае в учетной системе гостиницы данная информация не отражается. В программе отслеживается информация только по основной деятельности с номерным фондом (поселения, питание, оплаты и т.п.). Подобные услуги директору гостиничного комплекса приходится контролировать в ручном режиме. Второй вариант: гостю выдается карточка. Это может быть карточка от электронного замка или внутренняя карточка (брелок) гостиницы. При получении услуги гость дает карточку, и вся стоимость полученных услуг по авторизации через карточку зачисляется на счет гостя в учетной системе гостиницы. Для работы в таком режиме программа должна поддерживать работу с различными видами карточек и давать возможность «прикреплять» стоимость услуг к основному счету гостя. Этот вариант является комфортным для клиентов и удобным способом учета и контроля предоставляемых услуг. Гость не носит с собой деньги, оплата за все осуществляется в режиме электронных платежей, персонал не имеет контакта с наличными деньгами.

– третий важный критерий – возможность оформления дополнительных услуг на счет гостя с последующей единой оплатой [20]. Если в гостинице есть бассейн, сауна, салон красоты или другие места предоставления услуг, связанные с ведением записи на определенное время, возникает необходимость контроля расписания услуг и планирования приема специалистами. Расписание (шахматка услуг) позволяет без накладок, оптимально спланировать услуги и распределить нагрузку мастеров. Устанавливая программный комплекс, было бы неразумно оставить данный процесс без автоматизации.

– четвертый критерий – возможность ведения записи на услуги к специалистам (шахматка услуг) [32]. Любая автоматизированная система фиксирует данные о текущей деятельности организации. На основании данных в базе формируются отчеты, которые позволяют принимать решения по оптимизации бизнеса. Нельзя улучшить сервис, не проанализировав, какие услуги пользуются спросом, а какие – нет. Зная загрузку номеров в межсезонье, несложно сделать интересное предложение своим постоянным гостям.

д) Пятый критерий – в обязательном порядке программа должна иметь аналитический модуль. Аналитическая отчетность позволит оценить загруженность гостиницы по различным критериям и оценить эффективность предоставляемых услуг [8]. Многие гостиничные комплексы хотели иметь возможность в автоматизированном режиме контролировать автостоянку при гостинице, владеть информацией о ее заполнении и о наличии свободных мест для машин. Данное требование относится к шестому критерию – это возможность расширения функционала под персональные задачи. Как нет двух похожих людей, так нет абсолютно одинаковых гостиниц. Каждый гостиничный комплекс выстраивает свою схему работы, контроля и анализа. И в этих схемах обязательно находится, пусть небольшая, но специфическая задача, и для ее реализации необходима доработка системы.

е) Шестой критерий – возможность персональных доработок для клиентов гостиничного дела [37].

Итак, рассмотрены шесть основных функциональных критериев. Любой из них может быть раскрыт шире, но здесь не имеет смысла расписывать все до тонкостей: как должна работать система, какие печатные формы, как вносится информация и т.п. Перечень этих критериев выражает основную идею идеальной гостиницы – «плановое, системное поселение гостей и качественное предоставление услуг». Все тонкости и удобства работы с системой автоматизации должны выясняться на следующих этапах.

Существует два подхода в реализации систем автоматизации: статический и динамический [13]. Статические решения – это решения, которые разрабатываются один раз, включают в себя большое количество функционала и, как правило, в дальнейшем не предусматривают каких-либо доработок. Разработка статических систем строится по принципу: описываются все возможные варианты работы гостиниц/отелей, и описанная функциональность реализуется в учетной системе [29]. В дальнейшем развитие функционала не осуществляется или осуществляется по принципу – выход новых версий. Новые функции аккумулируются фирмой-разработчиком, и через один-два года выпускается новая версия. Переход на новую версию возможен только с помощью интегратора или разработчика программы. При этом осуществляется импорт данных, полная переустановка системы и дополнительная настройка. Статические решения имеют жестко описанные схемы работы с различными вариантами настройки. Любое «инакомыслие» в них не допускается. Динамические решения – это решения, которые постоянно увеличивают свою функциональность. В таких решениях быстро реализуются дополнительные функции и специфические задачи клиента. Динамические решения имеют свой внутренний язык разработки и строятся по принципу: платформа для разработки и на базе платформы – конфигурации по разным направлениям бизнеса. В платформах реализуется система загрузки/выгрузки обновлений [23]. Фирмы-разработчики постоянно дорабатывают конфигурации и выпускают пакеты обновлений. Клиенты могут самостоятельно скачать и установить обновления себе в систему. Многие динамические решения позволяют делать самостоятельную модернизацию и производить функциональные расширения, но не каждый клиент сможет сделать это самостоятельно. Динамические решения значительно интересней для клиентов, в них быстрее появляются новые функции, они более гибкие в настройках и, как правило, работают с более широким спектром оборудования. Установку и настройку статических решений делают сами интеграторы или разработчик. Они работают с узким кругом оборудования, что также накладывает ограничения на всю систему. Проведение технической модернизации возможно только специалистами интегратора или разработчика. Программная модернизация невозможна, или стоит очень больших денег. Установка и настройка статического решения составляет не более 10% от всей стоимости автоматизации гостиницы [32]. В динамических решениях все более лояльно. Эти программы имеют инсталлятор, который шаг за шагом настраивает оборудование и систему. Предусматривается самостоятельная подготовка к эксплуатации. При такой демократии подхода есть обратная сторона медали: если в случае статического решения под вас настраивают всю систему, то в данном случае нужно хорошо понимать схему построения учета в гостинице, чтобы не ошибиться в настройках. От того, как вы настроите систему, будет зависеть эффективность дальнейшей работы. Модернизировать систему можно без вызова специалистов. Отельер обсуждает с разработчиками все вопросы изменений, они производят разработку, и через механизм обновлений изменения загружаются в систему. Стоимость установки и настройки динамического решения может быть в диапазоне от 0 до 8% от всей стоимости автоматизации гостиницы [38]. Стоимость обучения в обоих случаях примерно одинакова, и составляет от нуля до трех процентов от всей стоимости. Некоторые фирмы предлагают бесплатное первоначальное обучение. Стоимость технического сопровождения, модернизации и информационного сопровождения системы автоматизации согласовывается отдельным договором. Цена очень сильно зависит от удаленности интегратора, возможности удаленной настройки через интернет, наличия компетентного специалиста по компьютерам у клиента и т.п. Если интегратор находится в другом городе, стоимость будет расти. Если в системе есть возможность предоставления помощи и настройки через интернет, стоимость падает. Вообще, стоит уделить особое внимание вопросу: «Как оперативно будет предоставляться помощь?» Сейчас очень хорошо развиты различные средства коммуникации, и многие фирмы предлагают оперативную удаленную помощь. Практически удаленно они могут решить любую проблему, кроме физического выхода из строя оборудования. Но, даже в случае физического выхода оборудования из строя, они могут диагностировать сбойный узел. Общая стоимость владения статическим решением выше, чем динамическим, и очень зависит от наличия свободного времени у специалистов.

Часто разработчики для уменьшения начальной стоимости программ делят их на отдельные модули. Например, система может быть поделена на модули:

* основной модуль для гостиничного учета;
* система для учета питания в ресторане;
* модуль дисконтной системы;
* модуль тарификации звонков;
* бухгалтерский модуль и т.д. [40].

При таком подходе нужно быть очень внимательным. При составлении коммерческого предложения поставщик указывает только основные модули. При этом резко уменьшается стоимость программного комплекса, и решение становится более привлекательным. Для отельера может стать абсолютной неожиданностью, что после покупки и установки у него появится потребность докупать дополнительные модули. Стоимость решения сразу превратится из приемлемой в очень дорогую. Разработчики часто имеют отдельные решения для гостиниц, салонов красоты, ресторанов, СПА-центров и т.п. В коммерческом предложении будет расчет для гостиницы, но, если отельер захочет автоматизировать гостиницу вместе с рестораном, ему придется приобретать еще одно решение для ресторана, платить за установку, настройку и интеграцию. Поэтому, чтоб в дальнейшем не разочароваться в своем выборе, необходимо выяснять вопросы учета работы гостиницы, а также и других ваших подразделений. Есть разработчики, которые предлагают комплексное решение, не требующее от заказчика приобретения дополнительных модулей [40].

Таким образом, гостиница является сложным комплексом, требующей организации также внутреннего контроля отеля, чтобы избежать значительных дополнительных затрат. Комплексная система автоматизации обеспечивает владельцу надежное управление и контроль его бизнеса. Система удаленного доступа позволяет владельцу войти в компьютерную сеть отеля и увидеть полное состояние дел в гостинице на любой момент времени, система видеонаблюдения позволяет удаленно через интернет контролировать персонал и состояние объекта. Внутренняя компьютерная сеть позволяет вести управленческий учет гостиничного комплекса и всех объектов на его территории. Система электронных замков позволяет блокировать несанкционированные поселения. Система контроля доступа позволяет автоматически тарифицировать отдельные услуги. Для автоматизации гостиницы необходимо следующее оборудование: электронные замки, системы экономии электроэнергии, системы видеонаблюдения, системы телефонной связи, торговое оборудование, компьютерное, сетевое и серверное оборудование, а также профессиональное оборудование для ресторанов: POS-терминалы, кухонные принтеры и т.д.

2 Составляющие автоматизированных систем управления гостиницы и перспективы их использования

2.1 Модули автоматизированных систем управления

Существует довольно много вариантов автоматизированных систем управления. Известнейшими фирмами, которые предлагают комплексные программные средства автоматизации ИT отелей, являются: «Inter Hotel», «Lodging Touch Libica» (Либра Интернэшнл), «Intellect Service» (Bect Об), «Галактика», «CИTEK». Эти фирмы предлагают свой программный продукт и сервисное обслуживание [1]. Общими особенностями отелей, которые используют автоматизированные системы управления, является автоматизация процессов планирования, учета и управления основными направлениями деятельности отеля.

Автоматизированные системы управления преимущественно состоят из системы модулей, каждый из которых отвечает за определенное направление работы отеля. Чаще всего это интегрированная совокупность таких основных модулей:

* управление финансами;
* управление материальными потоками;
* управление обслуживанием;
* управление качеством;
* управление персоналом;
* управление сбытом;
* управление маркетингом;
* анализ финансов, себестоимости, оборотных средств и т.п. [22].

Однако далеко не каждая система объединяет все эти модули в единое целое. Это происходит по разным причинам, наиболее распространенными с которых являются: широкое распространение специализированных программных продуктов, сложность разработки собственных конкурентоспособных проектов, отсутствие необходимости использования этих модулей на всех предприятиях. Можно понять, почему такое явление имеет место. На сегодня компания, которая выпускает модули, которые могут использоваться вместе как целостная автоматизированная система или быть отдельными составляющими программного обеспечения работы отеля, владеет лучшими перспективами и рядом конкурентных преимуществ. Такая система является более удобной для предпринимателей, потому что обеспечивает возможность использования в деятельности отеля лишь тех составляющих АСУ, которые являются на самом деле необходимыми, а также сокращает затраты на приобретение информационных технологий и предоставляет возможность постепенной модернизации системы управления отелем, который не нуждается в мгновенных больших капитальных вложениях.

Одной из составных автоматизированных систем управления отелями является модуль оптимизации прибыли (системы управления тарифами). Эти системы приобретают широкую популярность и занимают весомую нишу в развитии международной гостиничной индустрии. Они в реальном времени анализируют информацию, которую получают от системы управления отелем (сезонные колебания, тенденции бронирования и т.п.). Кроме того, системы оптимизации прибыли учитывают специфику сегментов рынка реализации гостиничных услуг [28]. Также их можно разработать таким образом, чтобы учитывались изменения в системе ценообразования, управлении тарифами и даже установлении правила бронирования. Системы управления тарифами наделены алгоритмом, который обеспечивает автоматическое формирование рекомендаций для менеджмента отеля. Эти рекомендации преимущественно касаются стратегии коммерческой политики предприятия гостиничного хозяйства в средней и долгосрочной перспективе, особенностей работы отдела бронирования отеля, эффективности продажи и размещение отелей. Модуль оптимизации прибыли дает значительные подсказки относительно ключевых параметров деятельности отеля для менеджеров всех уровней, в частности, для главного менеджера: общая тенденция бизнеса отеля, ценовая политика, основные направления, которые нуждаются в усилиях для повышения прибыльности, отдача от проведенных мер. Кроме того, данный модуль является интересным потому, что он помогает проводить оценку всех заявок на размещение частных гостей и групп, проводит определение оптимальных условий, требований и ограничений для данного бронирования. Те предприятия гостиничного хозяйства, которые в своей деятельности используют системы оптимизации прибыли, получают существенные конкурентные преимущества и довольно быстро получают заметное увеличение доходов. Применение модуля оптимизации прибыли и коррекция менеджмента на основе полученных данных позволяет увеличить доходы гостиничного комплекса на 5% [3].

Основными модулями, которые чаще всего являются дополнительными и реализуются отдельно, являются модуль бухгалтерии, ресторана (не каждый отель имеет ресторан), модуль, связанный с обеспечением дополнительных и часто нестандартных услуг, например: тарификация телефонных разговоров, услуги платного телевидения, система электронных платежей и т.п. Таким образом, можно сделать вывод, что в мировой практике автоматизированные системы управления отелями уже давно стали основой успешного ведения бизнеса. На сегодня АСУ являются одним из основных средств ведения конкурентной борьбы на мировом рынке гостиничных услуг, поэтому внедрение таких систем в повседневной деятельности отечественных предприятий гостиничного хозяйства, которые еще этого не сделали, является, безусловно, важным фактором для успешного развития их бизнеса.

Остановимся подробнее на некоторых современных технологиях управления гостиничным комплексом. Существуют такие системы управления отелем «Atlas Hotel Solutions» и «Acentic GmbH», они могут служить средством повышения качества предоставляемых услуг [17].

«Hotel Solutions» – это система управления отелем, которая выполняет специальные функции для гостиничного хозяйства. Система «Hotel Solutions» позволяет осуществлять интегрированное управление номерами отеля непосредственно с рабочего места регистрации. Интегрированное в систему эффективное управление обслуживающим персоналом и клиентами поможет сэкономить дополнительные средства, она позволяет следить за бесперебойной работой системы поддержания температурного комфорта, контроля доступа, системы безопасности и управления энергопотреблением. Система позволяет также контролировать выполнение обслуживающим персоналом отеля своих служебных обязанностей. Систему можно применять в любом отеле независимо от степени его оснащенности и величины [4].

«Acentic GmbH» является одним из лидирующих мировых разработчиков и поставщиков гостиничных телевизионных интерактивных систем. Используя технологические решения «Acentic», гостиницы могут предоставить гостям индивидуальные сервисы, такие, как экранные сообщения счет на экране и скоростной доступ в Интернет. Это модульная концепция сервисов помогает, как гостю (фильмы, доступ к Интернет, информация об отеле), так и отельеров (анкеты, меню, конференц-менеджер состояние мини-баров) [5].

Наиболее популярными системами бронирования является «Karyon» и «Эдельвейс». Сервис «Karyon» предоставляет отелям новые возможности продажи номерного фонда: система центрального бронирования гостиниц и гостиничных цепей и управления онлайн-контентом, а также участие в программах международных туристических консорциумов; портал бронирования на сайте отеля интеграция с системами бронирования туроператоров (Академсервис и др..); автоматизация call-центров и офисов бронирования; интеграция с гостиничными системами управления; комплекс услуг по сопровождению деятельности отеля в электронных каналах продаж. Технологии, которые уже стали стандартом для западных отелей и гостиничных сетей, только сейчас приходят к нам, и только с использованием данных технологий гостиницы Россиии и стран СНГ смогут получить конкурентные преимущества, необходимые для выхода на новые рынки, привлечение новых гостей, а также повышение доходности своего бизнеса [37].

«Эдельвейс» – это система управления отелем (Property Management System, или PMS), которая не только позволяет проводить своевременное бронирование номера, максимально упростить процедуру оформления гостя, с учетом его предпочтений, но и планировать загрузку отеля, вести статистику, предоставлять данные для формирования бухгалтерской, управленческой отчетности и т.д. [32]. «Эдельвейс» – это система автоматизации работы службы приема и размещения гостей, которые являются источником получения актуальной, достоверной и оперативной информации о состоянии дел в отеле [2].

Таким образом, автоматизированные системы управления гостиниц – это уже не просто мода, но обусловлена требованиями времени необходимость, и степень соответствия этой тенденции может означать процветание предприятия или его упадок. Однако, гостиниц, которые используют весь спектр подобных систем очень мало. Многие по-прежнему остаются верными старым проверенным принципам работы с журналами номеров, картами движения, разрешениями на поселение и другими пережитками прошлого.

Проблемы роста и развития гостиничного бизнеса в России имеют не только бюрократическую подоплеку, но и нежелание самих отелей улучшать качество работы с помощью инновационных технологий. Учитывая основные тенденции развития современного туристического рынка развитие технических и технологических решений для гостиничного бизнеса уже стало отдельной отраслью. Появились сообщества и консорциумы поставщиков технологических решений для гостиничного бизнеса (такие как HTNG), специализированные журналы, такие как «Hospitali tyupgrade», развиваются специализированные Интернет порталы. Технологии помогают руководителям гостиниц планировать финансовые показатели, увеличивать загрузку, повышают качество сервиса. Некоторые технологии начинают не только обеспечивать гостю необходимый уровень сервиса, но и предвидеть его потребности. Технологии, созданные для гостиниц, внедряются в смежные сферы и наоборот, системы, которые появились для обеспечения работы (казино, спортивных парков, спа, бизнеса и др.) находят свое применение в сфере hospitality [25].

Цели, которые преследуют гостиничные технологии можно условно разделить на пять основных [17]:

* минимизация времени на выявление потребностей гостя. Системами, призванными выявлять и анализировать проблемы гостей стали CRM – системы (Customer Relationship Management). Они собирают информацию из разных источников и аккумулируют их в одной точке, чтобы все преимущества гостя были учтены заранее. Как правило, в системах CIS (Central Information Systems) накапливается информация из всех отелей цепи. Таким образом, гость, заполнивший анкету в одном из отелей автоматически получает нужные ему услуги в другом отеле той же сети;
* мультимедия должна быть мультимедийной. Телевидение в номерах давно перестало быть просто телевидением. Современные системы, ориентированные на показ платных каналов или фильмов по запросу приносят немалый доход. Кроме этого, через подобные системы есть возможность просматривать свой счет, играть в видеоигры, слушать радио. Многофункциональные гостиничные телевизоры также показывают температуру воздуха, время и многое другое. Таким образом, отель не только создает для гостя комфортную атмосферу пребывания, но и снижает нагрузку на техническое обслуживание;
* повышение простоты и доступности услуг для гостя. Способы идентификации гостя в местах реализации услуг в гостиничной индустрии прошли уже достаточную эволюцию. Начиная от карты гостя, которую он предъявлял в кафе, ресторане или фитнес зале, заканчивая новейшими технологиями (радиочастотная идентификация RFID, которая набирает популярность в отрасли). Широко используется технология идентификации с помощью магнитных и чип карт, наиболее искушенные в технологиях используют биометрическую идентификацию (электронная дактилоскопия);
* системы бэк-офиса должны быть консолидированы. В современных условиях бухгалтерские системы, системы документооборота и другие системы, предназначенные для обеспечения финансового управления, должны быть максимально консолидированы с сервисными. Это нужно для четкого понимания контроля и получения полной информации о работе отеля, как расходных, так и доходных статей. Современные системы управления обеспечивают экспорт данных по всем расходам гостя в бэк офисные системы отеля;
* обеспечение высокой отдачи и бесперебойной работы систем. Вопрос корректной работы всех технологических систем, которые внедрены в отеле – один из наиболее острых. Наиболее предпочтительна поддержка программных продуктов через Интернет. В этом случае пользователю гарантируется достаточный уровень профессионализма специалистов и оперативность реакции на запросы. В последнее время все чаще используются системы, которые не устанавливаются локально в отеле, а размещаются у постороннего провайдера или у самого поставщика [3]. Внедрению АСУ в российской гостиничной индустрии традиционно препятствует слабая техническая оснащенность (в основном это касается малых гостиниц) консервативность директоров и управляющего персонала, относительная дороговизна присутствующих на рынке программных продуктов и кажущаяся сложность их внедрения и эксплуатации [1].

В настоящее время новые технологии применяются практически во всех отраслях современной экономики. Не является исключением и такая старейшая отрасль, как гостиничное дело. За последние 20-30 лет человечество совершило огромный рывок в такой отрасли, как электроника. Динамика и качество развития электронных технологий и средств связи позволяет говорить о революции в данной отрасли. Внедрение современных электронных, информационных и технологий связи может и должно быть осуществлено в современном гостиничном хозяйстве. Не требует доказательства факт, что внедрение этих технологий позволяет существенно (иногда в разы) повысить эффективность, управления и обслуживания в индустрии гостеприимства [6]. Успех бизнеса большинства современных отраслей экономики напрямую зависит от скорости передачи и обмена информацией, от ее актуальности, своевременности получения. Успешное развитие гостиничной индустрии предполагает широкое использование новейших информационных технологий, как в области введения новых гостиничных услуг, так и в их продвижении на рынок услуг [30]. Совершенно очевидно, что внедрение информационных технологий становится неотъемлемым условием повышения конкурентоспособности предприятия, а также способствует улучшению качества обслуживания.

2.2 Перспективы развития автоматизированных систем в индустрии гостеприимства

Современные технологии предлагают клиентам все более доступные варианты для бронирования номера в отеле. Сейчас всю процедуру бронирования легко можно осуществить с помощью android и ios-приложений для мобильных телефонов. **Мобильный контент, дающий** большие возможности для новой интернет-среды может стать новым ключом к маркетингу отеля, является проверенным способом, чтобы повысить загрузку и привлекательность отеля [40]. Мобильное бронирование – бронирование через специальные приложения или мобильные версии сайтов. Сегодня этот вид бронирования особенно востребован среди людей, совершающих деловые поездки. Согласно исследованию ведущего европейского портала по бронированию отелей HRS.com, почти каждый третий из них хотя бы раз забронировал номер в отеле при помощи мобильного приложения. Все чаще пользователи планируют и бронируют путешествия, используя смартфоны и планшетные ПК. Согласно прогнозам, этот высокодоходный сегмент растет с каждым днем. Как правило, бронирование с помощью мобильных устройств, наиболее распространено среди туристов в возрасте от 30 до 50 лет, которые представляют собой платежеспособный сегмент туристических услуг. При этом около 20% людей, резервирующих номера отелей через мобильные устройства, оказываются те, кто совершает деловые поездки. А среди туристов, направляющихся на отдых, около 18% используют услугу бронирования номеров гостиниц с помощью смартфонов, планшетов или мобильных устройств. Исследование World Travel Monitor, проведенное ЮНВТО, показало, что 40% международных туристов путешествуют со смартфонами, которые помимо прочих удобных функций имеют доступ к Интернет и e-mail; 40% пользователей смартфонов используют их для получения информации о направлении; 26% туристов и 34% деловых путешественников смартфоны нужны для того, чтобы поменять бронирование отеля и других услуг во время путешествия. Больше трети международных путешественников осуществляют с помощью смартфонов доступ к социальным сетям – публикуют контент в своих блогах, на страницах в Facebook, делятся фотографиями в Twitter или Flickr, пока находятся в поездке.

В 2014 г. число пользователей мобильного Интернета в России увеличилось до 40% от общего количества Интернет-пользователей. По статистике, более трети всех туристов выбирают отели, используя мобильные устройства [35]. Интернет-издание «Travel Daily News» прогнозирует, что уже через 3 года, к концу 2018 г., 50% онлайн-бронирования в отельном бизнесе будет осуществляться с мобильных устройств. Для России эта цифра выглядит пока фантастической. «По кейсам наших клиентов мы видим, что сейчас доля мобильного трафика на сайты отечественных отелей достигает в среднем 12-17%, что составляет всего 3-5% бронирований от общего количества». При этом, по опыту компании «Will Digital», мобильные пользователи дают самую высокую конверсию в бронирование и могут в отдельных случаях закрывать до 10% продаж через сайт отеля. «Ясно, что все мы там будем, в мобильном букинге. Но для наших реалий мне кажется более реалистичной цифра 25-30% бронирования с мобильных устройств к 2018 г.» – по словам генерального директора компании «DigitWill», – утверждает С. Скорбенко [36].

В западных и европейских странах большая часть туристов бронирует номера через онлайн сервисы или сайты отелей, пользуясь не обычными персональными компьютерами, а мобильными устройствами и планшетами. По этой причине практически все крупные гостиничные сети создали мобильные версии своих ресурсов в сети, чтобы пользователь мог воспользоваться их услугами. Более того, крупные гостиничные сети разрабатывают специальные приложения, позволяющие туристам, которые хотят ближе познакомиться с отелем и условиями проживания, совершить по номерам и коридорам гостиничного заведения виртуальный тур. Для этого достаточно загрузить приложение в смартфоне или на планшете. Если говорить о мобильных сайтах, то они максимально информативные.

Интернет-технологии во многом упрощают процедуру выбора, покупки билета и бронирования номера в отеле. Это направление сервиса выгодно не только клиентам, но и самим компаниям, которые значительно снижают свои расходы. Современные компании разрабатывают специальные приложения для различных мобильных устройств, с помощью которых возможно совершать онлайн бронирование гостиничных номеров, авиабилетов и туристических экскурсий. Крупные гостиничные бренды разрабатывают для своих клиентов специальные сервисы, которыми можно воспользоваться непосредственно с помощью мобильного устройства. Это объясняется большой выгодой для компании, которая привлекает к себе клиентов и расширяет сферу своего влияния, и для современных путешественников, которые смогут сэкономить свое время на оформлении заявки по бронированию номера в гостинице. Специальные приложения для отелей для смартфонов и планшетов используются для автоматизации и оптимизации взаимодействия с гостями отеля. Удобный интерфейс разрабатывается в соответствии с корпоративным стилем отеля, приложение обычно включает информационные разделы, расписание рейсов, возможность включения/выключения кондиционера, телевизора в номере, заказать что-либо в номер и другую необходимую информацию для путешественника. Благодаря таким мобильным приложениям путешественники могут спланировать все необходимое для хорошей поездки:

* бронь номера в отеле (различные фильтры (цена, размер номера, количество отдыхающих, местоположение) позволит пользователям найти подходящий номер);
* отзывы (очень важно читать комментарии отдыхающих, благодаря ним Вы можете узнать не только о преимуществах отеля, но и о недостатках);
* промо и скидки (скидки – хороший промо инструмент для всех сфер бизнеса, связанных со сферой обслуживания, скидки привлекают новых клиентов и увеличивают лояльность существующих) [43].

Как происходит процесс бронирования? На самом деле со стороны отеля все работает точно так же, как и при взаимодействии с сайтом онлайн-агентства. То есть, существует серверная часть, в которой происходит обработка запросов/информации, выдача результата, формирование заказа, связь с PMS, CRS отеля и т.п. А мобильное приложение или интернет-портал – это просто своеобразная оболочка, визуальный результат всех этих сложных процессов. Например, потенциальный гость ищет отель в Москве. Он вводит в приложение город, количество человек, даты и формирует запросу нажатием кнопки «искать». После этого запрос обрабатывается сервером ОТА, под заданные критерии формируется результат, который демонстрируется гостю. Для сервера принципиальной разницы, откуда пришел запрос, нет: с сайта или из мобильного приложения, как и нет разницы подо что формировать результат (выдачу). Различия будут лишь в формате выдачи, но не в самом процессе обработки данных. За взаимодействие между отелем и порталом отвечают две группы специалистов: онлайн и оффлайн. Первые – это техподдержка, которые обеспечивают бесперебойную работу системы, интеграцию серверов, настраивают синхронизированную работу между отелем и порталом. Они делают все для того, чтобы при запросе пользователя на портале правильно отображалась информация от отеля. Специалисты следят, чтобы при бронировании все данные доходили в корректной форме, без потери формата и искажений. Оффлайн специалисты – это отдел контрактинга и служба поддержки отелей, которая в том числе обучает сотрудников работе с экстранетом, проверяет цены и т.д. Существуют разные варианты осуществления заказа гостиниц через мобильный телефон, каждый из которых обладает своими особенностями. Можно выделить три основных способа заказа номера в гостинице:

* без внесения предоплаты;
* с внесением предоплаты, возможностью вернуть деньги при отказе от номера;
* с полной оплатой услуг без возможности вернуть деньги [44].

Каждый вариант обладает своими преимуществами, характерными особенностями. Наиболее удобным для туристов способом является бронирование гостиниц без предоплаты. Его суть состоит в том, что человек может забронировать номер в отеле и отказаться от него без необходимости платить какие-либо штрафы. Однако это будет возможно только до определенного момента. Соответственно, главное удобство состоит в том, что каждый человек может заблаговременно подготовиться к поездке, найти себе место временного проживания в другом городе или стране. Забронировав номер в отеле, клиенту на e-mail придет документ, подтверждающий бронирование. Его необходимо распечатать и предъявить на ресепшене в гостинице. Многие сайты разрешают отменить бронь без штрафных санкций не позднее, чем за сутки до даты заезда.

Мобильное приложение – это отличный способ персонализировать гостевой сервис, и гостиницы используют его для различных целей. Возможность забронировать номер – это самая распространенная функция в гостиничных мобильных приложениях – ее предоставляет 72% гостиниц. За этой функцией в рейтинге популярности следуют: возможность получать обратную связь от гостей отеля в режиме реального времени в формате опроса (44%); получать данные о заведениях и достопримечательностях вокруг гостиницы (41%); получать информацию о скидках и акциях (38%); искать необходимую информацию с использованием GPS (38%). Многие, если не все из перечисленных функций, ранее выполнял персонал отелей, но использование мобильных приложений позволяет отелям достичь большего охвата аудитории.

Представители гостиничного бизнеса отлично знают о том, что мобильные устройства можно использовать не только для предоставления услуг клиентам, но и для построения коммуникаций с ними. Опрос, проведенный в январе 2013 года компанией «StrategyOne» при поддержке «TripAdvisor», показал, что более 20% отелей по всему миру использовали мобильные устройства, чтобы сообщить клиентам о специальных предложениях. А 10% из них использовали специализированное программное обеспечение, чтобы информировать о предложениях пользователей мобильных устройств, находящихся неподалеку от отеля, и подтолкнуть их к совершению сделки. Возможность предоставлять клиентам полезные услуги и общаться с ними с помощью единого мобильного сервиса, делает мобильные технологии потенциально одним из самых эффективных способов взаимодействия представителей гостиничного бизнеса с их клиентами (рис. 9) [44].

Рисунок 9 – Мобильные технологии, используемые в гостиничном бизнесе для построения коммуникаций и продажи услуг (составлено автором)

Что касается мобильного приложения для смартфона, оно органично вписывается в ритм жизни любого путешественника. Установить приложение очень легко, это происходит практически автоматически: когда гость регистрируется, он получает ссылку в приветственном сообщении отеля, перейдя по которой с течение пары секунд устанавливает программу. Также приложение может быть установлено с использованием QR-кода или магазина приложений (Apple Store или Google Play). Выбор вариантов позволяет найти оптимальный способ для конкретного гостя. Получив в свое распоряжение приложение, гость может управлять различными сервисами, что делает его пребывание в отеле максимально комфортным. Следует привести следующие наиболее интересные функции на примере мобильного приложения «HOTEZA»:

* приложение разработано с учетом привычного дизайна в стиле Facebook и Google, поэтому гостю интуитивно понятно, как пользоваться всеми функциями приложения;
* приложение автоматически распознает язык гостя и общается с ним на его родном языке. Также система имеет встроенный механизм перевода, который помогает при общении гостя с персоналом отеля;
* при загрузке приложения гость получает приветственное сообщение от управляющего отелем. Особое внимание всегда приятно и повышает доверие к выбранной гостинице;
* подробная туристическая информация и интеграция с сервисом интерактивных карт позволяет показать гостю все туристические объекты, заслуживающие внимания: бары, рестораны, клубы, пляжи, музеи. Это позволяет ему спланировать туристический маршрут с экономией времени;
* гость может заказать любую услугу отеля: от вызова такси и ужина в номер до дополнительной зубной щетки и полотенец;
* приложение предполагает интеграцию с основными социальными сетями (Facebook, Twitter и пр.) и позволяет гостю поделиться информацией или мнением об отеле со своими друзьями, поставить «лайк», разместить «пост» или «твит».

Следует отметить, что для того, чтобы выгодно выделяться среди конкурентов, уже недостаточно использовать стандартный набор маркетинговых онлайн инструментов и активно внедрять последние технологичные новинки. Нужно инвестировать в качественный сервис поддержки клиентов, используя для этого все доступные и удобные способы коммуникации. А к новым технологиям относиться как к инструментам для обеспечения максимального количества возможных способов коммуникации между каждым потенциальным гостем и отелем.

## 3 Эффективность использования автоматизированных систем управления в гостиничной индустрии

3.1 Сравнительный анализ зарубежной и отечественной системы управления гостиницы

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. Следует изучить, какие функции они выполняют, и какие нужны в гостиничном предприятии. Для этого следует составить таблицу, где будут отображены наиболее важные критерии, по которым нужно выбрать программное обеспечение. Ниже приведены критерии, по которым можно оценивать автоматические системы управления апарт-отелем в России на 150 номеров:

* стоимость приобретения и сопровождения ПО: сопровождение (обучение) от разработчика программы; сервисное обслуживание (бесплатное, платно), возможность установки демо-версии (бесплатное, платное);
* основные функции: возможность внесения оплаты за дополнительны услуги, информация о состоянии номерного фонда, автоматизация управления персоналом службы горничных, управление статусом номера (чистый, грязный, неисправен, вне продажи), детальная карта гостя; интеграция с другими системами (например, с рестораном, бухгалтерией); отчетности с сортировкой по различным критериям;
* дополнительные функции: обратная связь с гостями; синхронизация цен с интернет сайтом, управление телефонной стацией, подключение телефона при въезде гостя и отключение при выезде, русский интерфейс; иностранный интерфейс, создание программы лояльности (скидок), учет пожеланий гостя при бронировании, управление интерфейсом кабельного телевидения; автоматическое создание ключей-карточек;
* возможности адаптации ПО к гостинице: приобретение дополнительных опций в процессе эксплуатации системы, возможность разработки дополнительной функциональности или изменение алгоритма работы программы;
* возможности для турфирм/туроператоров: возможность для бронирования турфирм, анализ расчета с компаниями и турагентами.

На основе этих критериев составлены таблица А.1, таблица А.2, таблица А.3, таблица А.4 (Приложение А): оценки программного обеспечения для апарт-отеля. Для сравнения по этим критериям были выбраны российские программы: «1С:Отель», «Эдельвейс», «KEI – Hotel»; зарубежные: «Fidelio», «Lodging Touch».

По итогам анализа у «Fidelio» 11 плюсов, «1С» – 14, «Эдельвейс2 – 12, «Loding Touch» – 10, «KEL-Hotel» – 13. Проанализировав данную таблицу, можно сделать вывод, что лучшей системой для апарт-отеля на 150 номеров будет являться программное обеспечение «1С:Отель».

3.2 Эффективность использования автоматизированных систем управления в гостинице «Приморская»

Гостиница «Приморская» является коммерческим предприятием, произ­водящим и предлагающим на рынке свой «товар», продукт в виде комплекса услуг, среди которых основной является услуга раз­мещения. Гостиница расположена по адресу: г. Сочи, ул. Соколова, 1. Номерной фонд гостиницы представлен 150 номерами разного класса. Для осуществления процесса обслуживания туристов в гос­тинице должен быть предусмотрен минимальный набор следую­щих основных служб, обеспечивающих предоставление основ­ных гостиничных услуг:

* бронирование;
* обслуживание;
* прием и расчетная часть;
* эксплуатация номерного фонда.

Автоматизированная гостиничная система должна, безусловно, учитывать все названные выше факторы, адаптироваться к конкретным условиям и, кроме того, должна иметь повышенную степень надежности, поскольку в ней осуществляется не просто работа с финансовой информацией, но с реальными деньгами (гостиничные системы работают либо вместо контрольно-кассовых машин, либо в связке с ними). В отличие от многих иных (например, традиционных бухгалтерских) программ гостиничная система работает круглосуточно и в реальном времени – гости заселяются, оплачивают услуги, выезжают, получают возвраты, т.е. база гостиничной системы достаточно динамична и должна отражать текущее состояние реального объекта. Технология работы с подобными системами не допускает длительных простоев и в случае краха базы ее, как правило, невозможно восстановить на основе архива бумажных документов и копии базы, сделанной за несколько дней до краха. Гостиничная система должна также обладать достаточно хорошим быстродействием – гость у стойки администратора не должен ожидать, пока тот справится с компьютерными проблемами. Желательно, чтобы гостиничная система имела в своем составе бухгалтерский модуль или обладала возможностью стыковки с широко распространенными бухгалтерскими программами, а сопровождающая систему фирма (в идеале – фирма-разработчик) могла бы модифицировать гостиничную систему с учетом постоянно меняющихся требований отечественного законодательства.

В соответствии с темой работы, было проведено исследование процесса автоматизации системы управления гостиницей «Приморская». Система управления гостиницы относится к линейной. Выделяют следующие службы гостиницы «Приморская»:

* административно-управленческая служба;
* служба приема и размещения;
* служба обслуживания номерного фонда;
* коммерческая служба;
* инженерно-техническая служба;
* вспомогательные и дополнительные службы.

Было выявлено, что автоматизация гостиницы 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);
* 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.

Управление номерным фондом является, безусловно, основным направлением автоматизации. Здесь следует особо выделить элемент, который обычно функционирует как отдельное подразделение – службу приема и размещения. Именно ее функции составляют ядро программных комплексов автоматизации гостиницы. Тем не менее, в гостинице «Приморская» управление номерным фондом осуществляется частично вручную, частично при помощи программы «1С». Работа подразделения бронирования номеров в условиях актив­ного использования Интернета оказывает большое влияние на эффективность функционирования гостиницы. Для гостиницы «Приморская» контакт с географически удаленными клиентами имеет по определению прин­ципиальное значение – местное население ее услугами не пользует­ся. Используемая программа позволяет частично бронировать номерной фонд через Интернет. 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 «Приморская» используется компьютерная программа «1С». Служба безопасности использует в своей работе системы видео-наблюдепия, контроля доступа, информационные технологии. Все это функционирует в рамках специализированной компьютерной системы. Отдел кадров не использует программные продукты для хранения информации о сотрудниках в электронных картотеках.

Таким образом, автоматизация гостиницы «Приморская» находится на слабом уровне. Используемая программа «Русский отель» не задействована полностью. В целом, программу «Русский отель» можно характеризовать, исходя из выполняемых функций, неплохой. Система охватывает все аспекты деятельности гостиницы. Полный учет выручки производится с использованием компью­терных контрольно-кассовых машин. В системе предусмотрено ве­дение полного бухгалтерского учета. Система представляет собой единый комплекс взаимосвязан­ных бизнес-процессов, полностью охватывающих основную про­изводственную деятельность, учет и контроль, построена по тех­нологии автоматизированных рабочих мест, которая исключает возможность прохождения не учтенных в системе документов. Информационная модель, заложенная в систему, соответству­ет типовой организационной структуре гостиницы, а прикладное программное обеспечение оформлено в виде программных моду­лей, реализующих определенные функции. Набор модулей, покрывающих все функциональные потреб­ности конкретного рабочего места, оформлен в виде автоматизи­рованного рабочего места (АРМ). Система имеет ряд преимуществ: мобильна в использовании аппаратных средств, проста в эксплуатации и легко наращивается за счет введения новых рабочих мест. В системе предусмотрена воз­можность защиты данных от несанкционированного внесистем­ного доступа. Внутри системы защита доступа к данным обеспе­чивается уникальной идентификацией пользователя кодом и па­ролем. Система состоит из следующих функциональных компонентов:

* подсистема «Управление». Подсистема предназначена для ав­томатизации деятельности руководителя гостиницы и обеспечи­вает: обработку деловой документации; контроль исполнения; проверку состояния гостиничного хозяйства и состояния работ по подразделениям; сервис;
* подсистема «Коммерческий отдел». Подсистема предназначе­на для автоматизации деятельности подразделения гостиницы по обслуживанию гостей и обеспечивает: ведение договоров с кор­поративными клиентами; планирование приема и обслуживания гостей; сбор отчетной информации по коммерческой деятельно­сти; сбор справочной информации по состоянию безналичных рас­четов с партнерами;
* подсистема «Портье». Подсистема предназначена для автома­тизации основной производственной деятельности гостиницы и обеспечивает: резервирование и бронирование номеров; регистрацию, оформление и размещение гостей; прием и оформление платежей; учет и оперативный контроль загрузки гостиницы;
* подсистема «Этажная служба». Подсистема предназначена для автоматизации деятельности этажной службы гостиницы и решает следующие задачи: учет номерного фонда; выдача раз­личной справочной информации о состоянии номерного фонда гостиницы; отслеживание должников за предоставленные услу­ги; управление работой горничных; ведение графика ремонтов номерного фонда;
* подсистема «Диспетчер». Подсистема предназначена для авто­матизации деятельности диспетчерской службы и обеспечивает обработку заявок на проведение текущих ремонтных работ в гости­нице; ведение графика плановых ремонтов номерного фонда;
* подсистема «Складской учет». Подсистема предназначена для автоматизации работы подразделений гостиницы, отвечающих за прием, хранение и выдачу материальных ценностей и продоволь­ственных продуктов, обеспечивает ведение документации по их учету и движению;
* подсистема «Бухгалтерский учет». Подсистема предназначена для автоматизации бухгалтерского учета производственной и хо­зяйственной деятельности гостиницы;
* подсистема «Заработная плата». Подсистема обеспечивает ре­шение задач по расчету заработной платы по правилам, приня­тым для каждого вида работников гостиницы с учетом действую­щих законодательных актов;
* подсистема «Кадры». Подсистема предназначена для автома­тизации деятельности кадровой службы гостиницы;
* подсистема «Оперативный учет доходов». Подсистема обеспе­чивает формирование отчетных документов по видам производ­ственной деятельности предприятия за различные интервалы вре­мени. Виды, формы и составляющие отчетных документов опре­деляются и настраиваются в зависимости от потребностей пред­приятия.

Все расчеты с гостями за предоставлен­ные услуги производятся на автоматизированных рабочих местах, оснащенных контрольно-кассовыми машинами (ККМ) моделей IPC POSIIS-СП или IPC GRS-38001-СП, которые включены в государственный реестр. Они разрешены к использованию в оте­лях и ресторанах и могут быть приняты к использованию не толь­ко за стойкой портье и залах ресторана, но также на этажах, т.е. везде, где осуществляется прием платежей за наличный расчет или кредитными картами. Использование еди­ной системы расчетов открывает широкие возможности для вве­дения внутренней гостиничной кредитной карты. При нали­чии в гостинице собственной АТС, имеющей порт для выдачи информации о прошедших телефонных переговорах, возможна стыковка системы управления с телефонной станцией с целью ускорения получения данных о зарегистрированных телефонных переговорах. Система осуществляет их тарификацию и формиро­вание счетов за переговоры для расчетов с клиентами.

В целом, автоматизация гостиницы «Приморская» – 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. Посредством находящихся на рабочей станции каждого конкретного отдела наборов форм и инс­трументов для отображения и изменения текущей информации сотрудник гостиницы получает воз­можность оперативно получать доступ к виртуаль­ной модели средства размещения, позволяющей регистрировать бронь, заселять и выселять гостей, устанавливать и изменять тарифы, вести архив со­бытий и программными средствами анализировать текущее состояние и динамику работы отеля. Рассматривая гостиничное предприятие как со­вокупность функциональных отделов, получена до­статочно разрозненную структуру АСУ, которая показана на рисунке 1.

Модуль портье

Модуль ном. фонда

База данных на сервере

Административный модуль

Модуль бухгалтерии

Дополнительные функц. модули

Рисунок 2 – Структура АСУ гостиницы «Приморская» (составлено автором)

Выявляются следующие недостатки в автоматизации деятельности гостиницы:

* программа «Русский отель» устарела;
* охват автоматизацией отдельных служб не полный;
* программа требует постоянной корректировки со стороны программистов.

Таким образом, гостинице необходимо пересмотреть использование программы «Русский отель» на предприятии. В целом, в данный момент далеко не каждая система объединяет все эти модули в одно целое. В связи с широким распространением специализирован­ных программных продуктов, сложностью разра­ботки собственных конкурентоспособных проектов или невостребованностью этих модулей большим количеством клиентов некоторые из составных частей АСУ не входят в основной пакет и устанав­ливаются отдельно. Наиболее часто это касается модуля бухгалтерии и обеспечения дополни­тельных и часто нестандартных услуг, как-то: тари­фикация телефонных разговоров, услуги платного телевидения, система электронных платежей и т.п.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Автоматизированные системы для гостиничных комплексов представляют собой комплекс интегрированных подсистем, создающий эффективную среду взаимодействия сотрудников, клиентов и деловых партнеров. Техническая инфраструктура системы обеспечивает гибкость, масштабируемость и безопасность, делая возможным эффективный обмен информацией между пользователями. Помимо прочего, АСУ позволяют избавиться от бумажной волокиты и исключить либо максимально уменьшить возможность ошибок, так называемого человеческого фактора, являющихся причиной дополнительных неудобств и материальных затрат.

Основной функцией таких систем является информация о состоянии номерного фонда, занятость каждого конкретного номера, которая позволяет осуществлять планирование продаж номеров в будущем или бронирование, а также текущий контроль за деятельностью средств размещения. Кроме этого, АСУ помогают облегчить работу с документацией и обеспечить эффективное прогнозирование возможных ошибок, минимизировать человеческий фактор, который часто становится причиной лишних действий и дополнительных материальных затрат.

Проведен анализ трех российских и двух зарубежных программ автоматизированного управления предприятием. Для анализа было выбрано 24 критерия, которые были разделены на 5 групп, и составлена сравнительная таблица. На основе проведенного исследования сделан вывод, что наиболее лучшая автоматизированная система управления гостиницей, подходящей для апарт-отеля с номерным фондом 150 номеров, является российская программа «1С: Отель».

Автоматизация гостиницы «Приморская» – 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. Посредством находящихся на рабочей станции каждого конкретного отдела наборов форм и инс­трументов для отображения и изменения текущей информации сотрудник гостиницы получает воз­можность оперативно получать доступ к виртуаль­ной модели средства размещения, позволяющей регистрировать бронь, заселять и выселять гостей, устанавливать и изменять тарифы, вести архив со­бытий и программными средствами анализировать текущее состояние и динамику работы отеля.

Таким образом, в результате проведенного исследования, удалось решить поставленные задачи и добиться цели данного исследования. Были получены следующие результаты:

* рассмотрены теоретические аспекты автоматизированной системы управления гостиницы;
* рассмотрены составляющие автоматизированных систем управления гостиницы и перспективы их использования;
* проанализирована автоматизированная система управления на примере гостиницы «Приморская».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Анисимов В.П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) / В.П. Анисимов. – М.: Инфра-М, 2015.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / С.И. Байлик – К. : Дакор, 2014.
3. Баранова А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере гостеприимства / А.Ю. Баранова. – М.: Инфра-М, 2015.
4. Баумгартен Л.В. Стратегический менеджмент / Л.В. Баумгартен. – М.: Юнити, 2013.
5. Башкова А.М. Антикризисные стратегии предприятий гостиничного бизнеса / А.М. Башкова. – СПб., 2009.
6. Белоусова И.С. Гостиничная индустрия как комплексная составляющая индустрии туризма и гостеприимства / И.С. Белоусова // Молодой ученый. – 2015. – №11.
7. Беляев А.А. Стратегия управления в сфере гостиничного хозяйства / А.А. Беляев // РГПУ им. А.И. Герцена. – 2008.
8. Бородин В.В. Анализ социально-экономической эффективности сферы гостеприимства / В.В. Бородин. – М.: РИОР, 2013.
9. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм / Д.Г. Брашнов. – М.: Инфра-М, 2015.
10. Ветитнев А.М. Управление рынком сферы размещения: Монография / А.М. Ветитнев, Е.В. Оргина. – М.: Инфра-М, 2015.
11. Волков Ю.Ф. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов / Ю.Ф. Волков. – М.: Феникс, 2014.
12. Гареев Р.Р. Система классификации гостиниц, как основа создания гостиничных стандартов качества / Р. Р. Гареев // Молодой ученый. – 2013.
13. Гельман В.Я. Статистика туризма / В.Я. Гельман. – М.: Приор, 2014.
14. Гришун В.О. Особенности развития гостиничной сферы в России / В.О. Гришун // Молодой ученый. – 2014.
15. Дадашева И.А. Оказание гостиничных услуг: международно-правовое регулирование / И.А. Дадашева, Т.П. Малько // Молодой ученый. – 2014.
16. Дехтярь Г.М. Стандартизация и сертификация средств размещения / Г.М. Дехтярь. – М.: Финансы и статистика, 2011.
17. Доброжанская Е.Б. Управление инновационной деятельностью в сфере туризма / Е.Б. Доброжанская. – СПб., 2011.
18. Дурович А.П. Маркетинг / А.П.Дурович. – М.: Инфра-М, 2015.
19. Елканова Д.И. Основы индустрии гостеприимства / Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина. – М.: Дашков и Ко, 2010.
20. Жданова Т.С. Менеджмент в индустрии гостеприимства / Т.С. Жданова, Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая. – М.: Инфра-М, 2014.
21. Завертяев М.Ю. Специфика деятельности мировых гостиничных цепей в условиях российского рынка гостиничных услуг / М.Ю. Завертяев // Молодой ученый. – 2014.
22. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг туризм и гостиничное дело / Н.А. Зайцева. – М.: Дрофа, 2013.
23. Карпенков С.Х. Современные средства информационных технологий: Учеб. Пособие / С.Х. Карпенков. – М. КНОРУС, 2009.
24. Клюева Л.М. Мобильный Интернет – самый перспективный канал продаж отеля [Электронный ресурс] Л.М. Клюева. – Режим доступа: <http://tourlib.net/statti_tourism/klueva.htm>. – Дата обращения 17.04.2018.
25. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер. – М.: Юнити-Дана, 2015.
26. Кучеров А.П. Объектное управление: новационный и инновационный менеджмент / А.П. Кучеров. – М.: Спутник+, 2013.
27. Макринова Е.И. Основы индустрии гостеприимства / Е.И. Макринова, Т.Ю. Иваницкая. – Белгород: Изд-во БУКЭП, 2014.
28. Новиков В.С. Инновации в индустрии гостеприимства / В.С. Новиков. – М.: Академия, 2013.
29. Овчаров А.О. Экономика туризма / А.О. Овчаров. – М.: Приор, 2015.
30. Порочкина Ю.Е. Особенности качества гостиничной услуги / Ю.Е. Порочкина, Т.П. Иванова // Современные исследования социальных проблем. – 2014.
31. Похомчикова Е.О. Понятие и структура индустрии гостеприимства / Е.О. Похомчикова // Вестник Кемеровского Государственного университета. – 2014.
32. Сафонова Л.В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма / Л.В. Сафонова. – М.: Академия, 2012.
33. Семенченко А.Г. Специфические и отличительные особенности гостиничных услуг / А.Г. Семенченко // Интеллектуальный потенциал XXI века: ступени познания. – 2014.
34. Синаторов С.В. Информационные технологии / С.В. Синаторов, О.В. Пикулик, Н.В. Боченина. – М.: Инфра-М, 2015.
35. Скорбенко С.В. Бронирование и продвижение отелей окончательно «уходит» в Интернет [Электронный ресурс] / С.В. Скорбенко. – Режим доступа: <http://tourlib.net/statti_tourism/skorbenko6.htm>. – Дата обращения 17.04.2018.
36. Скорбенко С.В. 11 трендов отельного Интернет-маркетинга в 2014 году: есть к чему стремиться [Электронный ресурс] / С.В. Скорбенко. – Режим доступа: <http://tourlib.net/statti_tourism/skorbenko3.htm>. – Дата обращения 17.04.2018.
37. Сосновский, О.А. Информационные технологии в туризме. / А.А. Сосновский, А.А. Федорович. – Минск: БГЭУ, 2011. – 95с.
38. Старчикова Н.Г. Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг / Н.Г. Старчикова // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. – 2015.
39. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2015.
40. Федоров Р.Г. Гостиничный бизнес как составляющая современной индустрии туризма / Р. Г. Федоров // Молодой ученый. – 2013.
41. Цуриков А.Н. Компьютерные системы и сети. / А.Н. Цуриков. – Scientific magazine "Kontsep, 2016.
42. Чудновский А.Д. Информационные технологии в туризме: учебное пособие / А.Д. Чудновский. – М.: КНОРУС, 2014.
43. Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства / А.Д. Чудновский. – М.: Инфра-М 2015.
44. Шаховалов Н.Н. Интернет-технологии в туризме: учеб. пособие / Н.Н. Шаховалов. – Барнаул: Издательство АлтГАКИ, 2012.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Оценка программного обеспечения для гостиницы.

Таблица А.1 – Сопровождение, сервисное обслуживание и возможность установки (составлено автором)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | «Fidelio» | «1C» | «Эдельвейс» | «Lodging Touch» | «KEI-Hotel» |
| Сопровождение (обучение) от разработчика программы |  | + | + |  |  |
| Сервисное обслуживание (бесплатно/платно) | + | + (платно) | + |  |  |
| Возможность установки демо-версии (бесплатно/платно) |  | + (бесплатно) |  |  | + (бесплатно) |

Таблица А.2 – Основные функции (составлено автором)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | «Fidelio» | «1C» | «Эдельвейс» | «Lodging Touch» | «KEI-Hotel» |
| Возможности внесения оплаты за доп. услуги |  |  |  |  | + |
| Информация о состоянии номерного фонда | + | + | + | + | + |
| Автоматизация управления персоналом службы горничных | + | + | + | + |  |
| Управление статусом номера | + | + | + | + | + |
| Детальная карта гостя | + |  | + | + | + |
| Интеграция с другими системами | + | + | + | + | + |
| Отчетности с сортировкой по различным критериям | + | + | + | + | + |

Таблица А.3 – Дополнительные функции (составлено автором)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | «Fidelio» | «1C» | «Эдельвейс» | «Lodging Touch» | «KEI-Hotel» |
| Обратная связь с гостем |  |  |  |  |  |
| Синхронизация цент с интернет ресурсом | + |  |  |  | + |
| Управление телефонной стацией  |  |  |  |  |  |
| Русский интерфейс | + | + | + | + | + |
| Иностранный интерфейс | + | + |  | + |  |
| Создание программы лояльности |  |  | + |  |  |
| Учет пожеланий гостя |  |  |  |  |  |
| Управление интерфейсом кабельного телевидения  |  | + | + |  | + |
| Создание ключей-карточек |  | + |  |  | + |

Таблица А.4 – Возможности для турфирм/туроператоров (составлено автором)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | «Fidelio» | «1C» | «Эдельвейс» | «Lodging Touch» | «KEI-Hotel» |
| Возможность для бронирования турфирм | + | + | + | + | + |
| Анализ расчета с компаниями и турагентами |  | + |  | + |  |