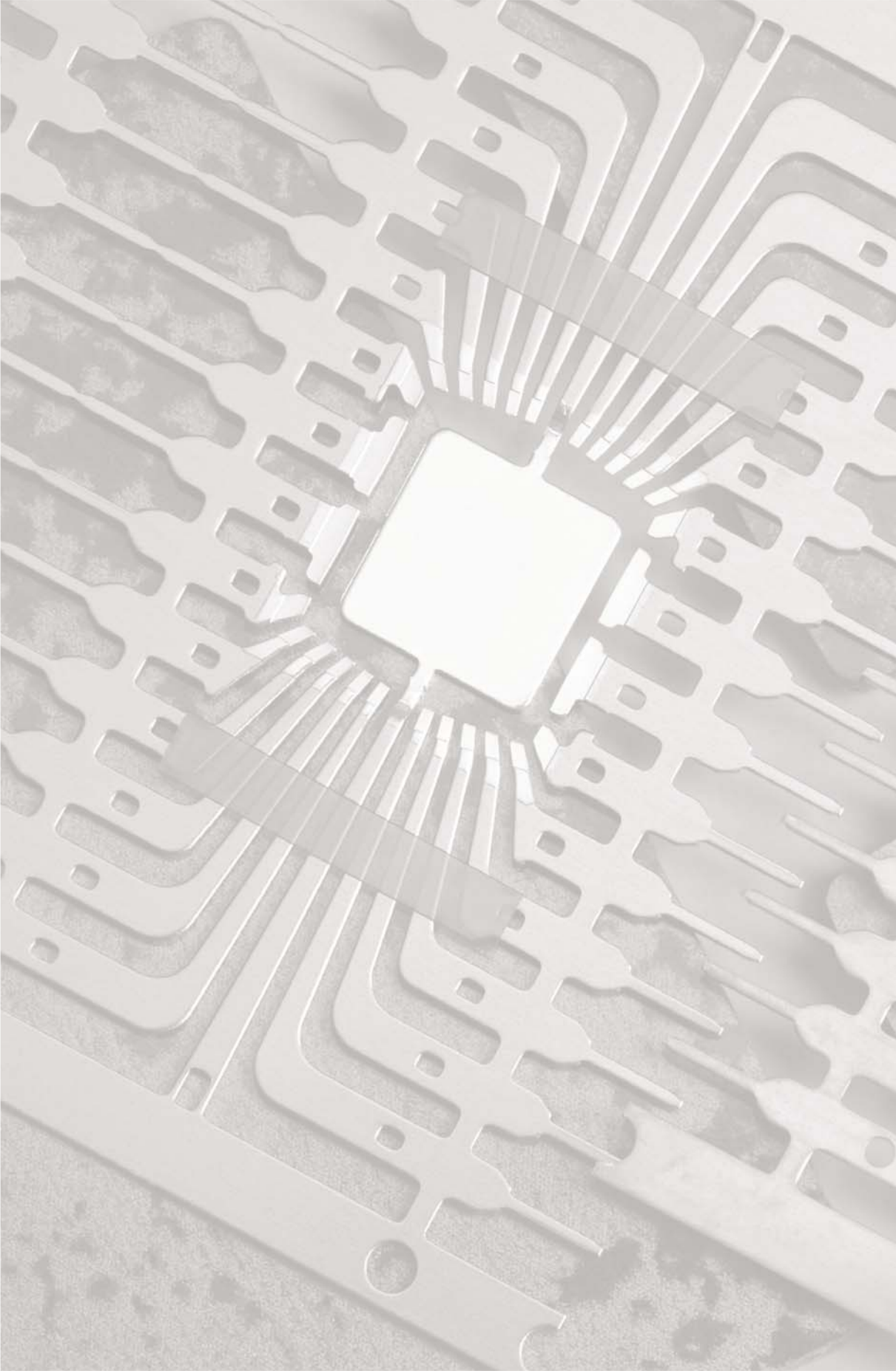




Информационные системы управления гостиничными комплексами



2007



СОДЕРЖАНИЕ

Изготовлено по
государственному
заказу города
Москвы

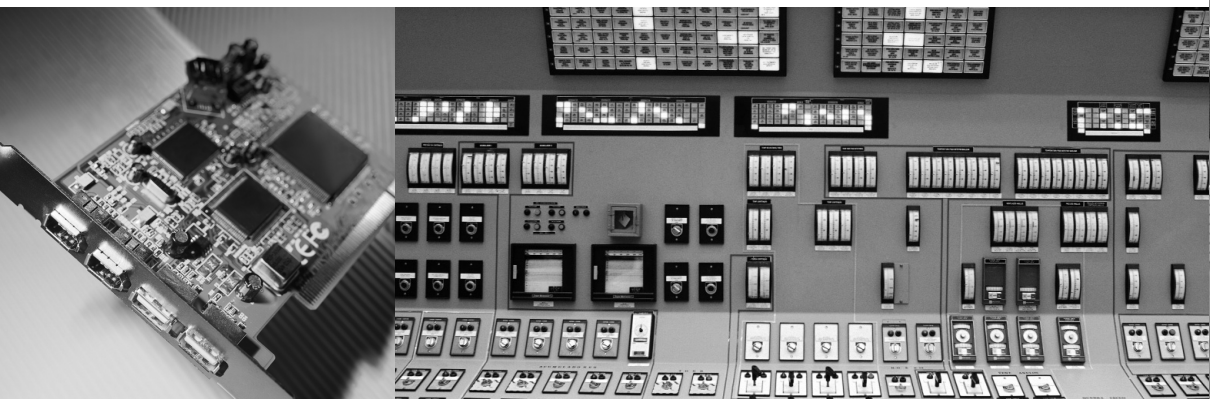
Использование
материалов целиком
или частично
допускается только
с письменного
разрешения
заказчика по
государственному
контракту
ОАО «ГАО «Москва»
и Правительства
Москвы.


Все права
принадлежат
Правительству
Москвы.

стр.	4	введение.
стр.	7	глава I.
		Основные виды информационных систем управления гостиничными комплексами и их функции.
стр.	10	глава II.
		Целесообразность внедрения автоматизированных систем управления в гостиничных комплексах.
стр.	15	глава III.
		Требования гостиниц к АСУ и факторы выбора систем управления.
стр.	18	глава IV.
		Структура и функции АСУ гостиничных комплексов.
стр.	25	глава V.
		Ведущие международные и отечественные компании по разработке и внедрению АСУ.
стр.	32	глава VI.
		Анализ наиболее распространенных систем управления гостиничными комплексами.
стр.	38	глава VII.
		Программный продукт «epitome PMS для платформы IBM iSeries» и особенности его внедрения на российских гостиничных предприятиях.
стр.	55	глава VIII.
		Современные комплексные информационные системы класса ERP.
стр.	58	глава IX.
		Перспективные направления развития процессов автоматизации управления гостиничными комплексами.
стр.	66	глава X.
		Рекомендации по выбору автоматизированной системы управления гостиничным комплексом.
стр.	77	закключение.
стр.	78	список литературы.
стр.	80	приложения.

Рассматриваются вопросы выбора и внедрения информационных систем управления гостиничными предприятиями (АСУ), приведены основные виды информационных систем управления гостиничными комплексами и их функции, исследуются вопросы целесообразности внедрения АСУ в гостиничных комплексах и приводятся рекомендации по выбору автоматизированной системы управления гостиничным комплексом; рассмотрены структура и функции наиболее распространенных АСУ гостиничных комплексов, современные комплексные информационные системы класса ERP и перспективные направления развития процессов автоматизации управления гостиничными комплексами.

Для преподавателей и студентов высших учебных заведений, слушателей системы повышения квалификации, руководителей и специалистов гостиничного и ресторанного бизнеса. Может быть использовано для самообразования.





Информационные системы управления гостиничными комплексами

Введение

За последнее десятилетие в российской индустрии гостеприимства явно наметилась тенденция к имиджевой части. Сегодня в позиционировании отеля на первый план выдвигаются уже не такие сугубо материальные факторы как цена или интерьер номеров, а межличностные характеристики — уровень сервиса, индивидуальный подход к клиенту, максимальный комфорт и удобство гостя. Современная мировая тенденция — ускорение процесса работы с гостями: бронирование, более быстрый заезд, check-in и check out (регистрация и отъезд). Большая роль в предоставлении этих «неосязаемых» услуг принадлежит

системам автоматизации гостиниц. 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 функциональ-

ных 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).

АСУ для гостиничных комплексов представляет собой комплекс интегрированных подсистем, создающий эффективную среду взаимодействия сотрудников, клиентов и деловых партнеров — туристических агентств, корпоративных клиентов и туроператоров. 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.

Внедрению АСУ в российской гостиничной индустрии традиционно препятствует слабая техническая оснащенность (в основном это касается малых гостиниц), консервативность директоров и управляющего персонала, слабая компьютерная подготовка персонала, относительная дороговизна присутствующих на рынке программных продуктов и кажущаяся сложность их внедрения и эксплуатации.

Недостаточность информационного освещения в России вопросов АСУ, базирующегося в основном лишь на публикациях, оплаченных фирмами-производи-

телями и представляющих собой, по сути, рекламную информацию с присущими ей недостатками, не дает полного представления о возможностях предлагаемых системах автоматизации, об их разновидностях и т.п. Это в свою очередь является причиной обоснованных опасений по поводу сложности данных систем. А между тем, современные инструменты позволяют создать локальную АСУ приемлемого уровня даже простому пользователю категории «advanced», наделенному базовыми навыками общения с компьютером, необходимой литературой и желанием.

Следует отметить, что в России, в отличие от стран Запада, системы автоматизации еще не стали одним из главных стандартов ведения бизнеса, но для профессиональных отельеров уже давно неоспоримым стал тот факт, что программное обеспечение в управлении гостиниц помогает функционировать гостиничному предприятию максимально эффективно и, в конечном итоге, становится важнейшим условием его успешной работы. Однако, рынок автоматизации гостиничного сектора в России растет очень быстро, быстрее, чем сам гостиничный сегмент, так как автоматизируются не только новые, но и реконструируемые и существующие гостиницы. Если же говорить о перспективах российской гостиничной индустрии, то они очень велики. В настоящий момент появляется большое количество управляющих компаний, которым требуется распределенная система управления объектами. Ведь именно с ее помощью они смогут получать информацию как по одному объекту размещения, так и по всей цепи управляемых объектов.

Цель предлагаемого методического пособия направлена на анализ современных информационных систем управления гостиничными комплексами (характеристики, особенности, тенденции развития, условия поставки и т.п.), изуче-

ние различных видов и особенностей подобных систем, опыта их внедрения и использования. Следует отметить, что в данном пособии максимально обобщен и учтен международный опыт использования автоматизированных систем управления в современных гостиничных комплексах.

Целевая аудитория: руководители и менеджеры гостиничных комплексов, коммерческие директора, а также преподаватели и студенты учебных заведений, готовящих специалистов для сферы гостиничного бизнеса.

При выполнении работы использовались материалы компаний, занимающихся исследованиями в области гостиничного бизнеса: Colliers International, DISCOVERY Research Group, Tri Hospitality Consulting, Libra International, HeadHunter, агентства Abarus Market Research, Institute of Management Accountants, Федерального агентства по туризму РФ, ЗАО «Мосвнешинформ», информационно-справочного ресурса Prohotel, ряда журналов, информационных и консалтинговых агентств, сайтов гостиничных комплексов и пр.

Основные виды информационных систем управления гостиничными комплексами и их функции

Основные виды АСУ отеля и их функции. За рубежом первые АСУ гостиниц появились во второй половине прошлого века. Многолетний опыт развития и эксплуатации позволил им стать достаточно совершенными программными продуктами. И хотя цена таких систем высока, согласно исследованиям корпорации Microsoft, большинство гостиниц на Западе периодически устанавливают новую систему управления. Это вызвано нарастающими темпами роста конкурентной борьбы и технологического прогресса — если раньше отели меняли техническое оснащение в среднем каждые 7–9 лет, то сегодня — каждые 3–5 лет, и тенденция сокращения этого срока сохраняется.

При выборе АСУ необходимо учитывать простые правила. Система должна

быть известной и распространенной. Годы развития и эксплуатации в разных гостиницах гарантирует ей высокий уровень и отсутствие «узких мест». Важный момент представляет собой географическое распределение гостиниц. Если среди клиентов системы встречаются достаточно удаленные, то это указывает только в пользу продукта, который эффективно работает и без непосредственной поддержки предприятия — производителя.

Не следует забывать и о том, что каковы бы ни были возможности системы, она является лишь промежуточным звеном между сотрудником и отелем. Поэтому, подбирая ПО, необходимо осведомиться, насколько дружелюбный у него интерфейс. Помимо прочего, редкий сотрудник может похвастаться достаточ-

ным знанием компьютера, и система должна учитывать и пресекать некорректный его действия, которые могут повлиять на достоверность и целостность базовой информации.

Внедрение АСУ обходится недешево. Устанавливая АСУ «на пустом месте», необходимо потратить средства на компьютеры, иную оргтехнику, соединение их в сеть, покупку и установку ПО, обучение персонала и послереализационное обслуживание. Очень желательно ввести в штат должность специалиста по информационным технологиям. Каждое звено этой цепочки требует повышенного внимания. Так, лучше покупать надежную, качественную, а потому дорогую технику. Это накладно, но в конечном итоге простой отеля при отказе оборудования обойдется намного дороже.

Если говорить о программном обеспечении, то здесь необходимо учитывать при сравнении различных АСУ соотношение их конфигурации и эффективности, соблюдая принцип паритета. Современные АСУ состоят из отдельных модулей, временами достаточно независимых друг от друга, чтобы устанавливать их по частям.

Недорогие системы, как правило, отличаются соответствующим набором функций и качеством, и связанные с этим ограничения необходимо учитывать. Критерием же оценки дорогой системы являются сроки ее окупаемости. Неплохо при покупке программного обеспечения подумать и о перспективе развития средства размещения, поинтересовавшись возможностями масштабирования системы.

Послужной список АСУ, с одной стороны, свидетельствует о ее качестве, но система большой историей может оказаться и камнем преткновения при развитии отеля, поскольку необходимо учитывать, что информационные технологии быстрыми темпами совершенствуются и изменяются. Появляются новые

возможности, новые продукты, которые вымещают собой безнадежно устаревшие. Так, например, технология электронной подписи поддерживается СУБД Access, только начиная с версии 2002 года. Кроме того, новые разработки просто быстрее и точнее работают.

Расходы не заканчиваются и с приобретением и установкой системы. Некоторые затраты вызовут и послепродажное обслуживание программного обеспечения и техники. Во-первых, это телефонная «горячая линия», профилактические работы, консультации. Во-вторых, регулярный апгрейд ПО, установка новых версий, дополнительных модулей, настроек, патчей и прочее.

Сегодня на российском рынке несколько таких систем. Они эксплуатируются как в средствах размещения, действующих в рамках иностранных гостиничных цепей, так и в наиболее передовых российских предприятиях. Наиболее популярны западные системы — “Micros-Fidelio”, “LodgingTouch LIBICA”, “Cenium” и отечественные разработки — “Nimeta”, «Дип-Папнсион», «Эдельвейс», «Отель-3», “KEI-Hotel”, “UCS-Shelter”.

Однако в отношении процессов автоматизации российскому гостиничному бизнесу еще далеко до западной индустрии. Так, в составе корпорации Мариотт около 300 высококлассных специалистов по программированию занимаются поддержкой и развитием программных продуктов, которые определяют технологии работы и отчетность исполнительных дирекций отелей, разбросанных по земному шару. При этом только разработка обходится в 120 миллионов долларов ежегодно, что считается исключительной экономией из расчета затрат на один отель. В России проектов такого масштаба пока нет, хотя и наблюдаются определенные тенденции развития компьютеризации и автоматизации отелей, а также появление первых гостиничных

сетей и управляющих компаний, составляющих все более жесткую конкуренцию западным цепочкам.

Совершенно новой тенденцией становится использование сети Интернет для предоставления гостиницам возможности удаленного использования ПО, не приобретая его, а заключая договор аренды. Это снижает затраты гостиницы на приобретение АСУ и облегчает решение задач по обслуживанию и обновлению системы. Однако такая модель ставит под угрозу безопасность информации в свете распространенности в Сети вирусов и хакерских атак. К тому же при хранении

информации на удаленном сервере любая техническая неисправность в системе связи приведет к полному бездействию гостиницы.

Практически все серьезные западные поставщики имеют версию своих PMS, специально рассчитанную под удаленное использование. Эти системы разработаны с применением интернет — технологий: ASP (Application Server Provider) и «клиент-сервер» на основе SQL (Standart Query Language). В России эти продукты представлены системами Kei Hotel и Nimeta.

Целесообразность внедрения автоматизированных систем управления в гостиничных комплексах

Основные целевые функции внедрения АСУ гостиниц направлены на минимизирование потери прибыли на всех этапах, эффективное контролирование работы персонала, повышение качества обслуживания, предвосхищая желания своих гостей, и одновременно наличие защиты от недобросовестных клиентов. Добиться этого позволяет комплексная автоматизированная система управления (АСУ), объединяющая в единый цикл учета все жизненно важные элементы гостиничного бизнеса.

В настоящее время на российском рынке автоматизированных систем управления представлены более десятка систем автоматизации управления гостиницами. По данным аналитиков, годовые затраты российских отелей на автоматизацию в 2006 году превысили 4 миллиона долларов. Стоимость одного проекта внедрения системы управления исчисляется десятками тысяч долларов. Оценивая масштабы внедрения компьютерных систем управления гостини-

чными комплексами, выделим основные их преимущества.

При решении вопроса об установке автоматизированных систем управления гостиницами в большинстве случаев ставится задача автоматизации элементарного производственного процесса. Поскольку все системы управления гостиницей более или менее успешно решают основные производственные задачи, связанные с бронированием и обслуживанием гостей, то и выбор сводится зачастую только к ценовым характеристикам покупаемого продукта. В таких случаях автоматизированные технологии используются только односторонне и лишь частично оправдывают затраты на их приобретение. Чтобы полномасштабно пользоваться автоматизированными технологиями, надо понимать, для чего эти технологии закупаются, какие цели и задачи преследуются при выборе системы, и какие критерии применять при оценке целесообразности производимых инвестиций.

Учитывая современные направления развития индустрии гостеприимства, состоящие в ускорении и точности выполнения предлагаемых гостиничных услуг, к системам управления начинают обращаться за дополнительными возможностями получения **конкурентного преимущества**. Руководители гостиничных предприятий стараются выделить средства для внедрения управленческих систем, чтобы наладить работу служб и увеличить степень их подконтрольности. Все чаще системы управления внедряются с целью полноценного мониторинга показателей работы предприятия, для получения возможности планирования бизнеса на основе правдивых данных и, соответственно, для повышения конкурентоспособности.

В связи с этим рассмотрим вопросы наиболее ощутимых путей получения отдачи от затрат в системы управления гостиницей.

Существуют три основных критерия оценки целесообразности инвестиций в гостиничные системы управления:

- достижение конкурентного преимущества;
- повышение производительности работы;
- максимальное использование имеющихся ресурсов гостиницы.

Конкурентное преимущество в данном контексте можно определить как достижение приверженности клиентов при максимизации объема продаж в расчете на одного гостя. Данный критерий связан с возможностью работы со стабильной базой постоянных клиентов, которые к тому же охотно тратят деньги на всё расширяющийся объем услуг, предоставляемых им гостиницей.

Для достижения конкурентного преимущества необходимо понимать, что помимо цены номера и качества осязаемых активов гостиницы (здание, отделка, мебель, оборудование и т.п.) всё большее значение приобретают неосозаемые ак-

тивы — бренд-имидж отеля среди различных категорий клиентов, уровень сервиса в гостинице в целом и индивидуальный подход к каждому клиенту. Современные системы управления призваны дать управленческому персоналу инструменты для повышения отдачи от неосозаемых активов гостиницы.

Анализ сегментов рынка позволяет четко определять политику продвижения бренда гостиницы в каждом из сегментов, и оптимальным образом позиционировать гостиничный продукт для наибольшей отдачи в каждом из них.

Использование данных о предпочтениях постоянных гостей позволяет оставлять им уникальный персонифицированный сервис, предупреждая их пожелания и предлагая дополнительные услуги, которые скорее всего будут ими заказаны. В результате такие клиенты не только уедут из гостиницы с намерением вернуться, но и принесут гостинице больший доход во время своего проживания.

Выявление закономерностей спроса на различные услуги гостиницы с использованием инструментов бизнес-анализа позволяет оптимизировать ассортимент услуг и составлять пользующиеся спросом предложения для каждой категории гостей. Важно отметить, что стоит одной гостиничной компании достичь конкурентного преимущества, остальные гостиницы тоже начинают подтягиваться к ней. Технологии позволяют более гибко и своевременно реагировать на изменяющиеся условия рынка и быстрее формировать новые, пользующиеся спросом предложения.

Повышение производительности достигается благодаря оптимизации использования ресурсов гостиницы, экономии затрат на обработку данных и более эффективному осуществлению основных производственных операций.

Так, с использованием автоматизированной системы управления на составле-

ние например, пакета выходного дня ушло бы всего лишь несколько минут, а время, требуемое на обработку поступающих комплексных заявок на бронирование, ни сколько не увеличится по сравнению с обработкой обычных стандартных броней. Не возрастет и время обработки данных о реализации пакетов услуг в бухгалтерии, поскольку все данные переносятся в бухгалтерские программы автоматически и в уже обработанном для бухучета виде.

Создание интегрированной гостиничной информационной сети, в центре которой находится современная система управления, позволяет свести к минимуму необходимость дублирования информации и соответственно избежать ошибок, возникающих при ручном вводе данных. Экономия труда даже одного работника в день позволит за год сэкономить существенную сумму денег, не говоря уже об исключении дорогостоящих ошибок. Например, возможности систем по организации работы горничных позволяют отказаться от поэтажных служб и более правильно планировать загрузку обслуживающего персонала.

При этом наибольшей отдачи можно ожидать от повышения правильности принятия управленческих решений, что достигается благодаря оптимизации информации, используемой в управленческом процессе. ИТ системы управления содержат множество управленческих отчетов, представляющих данные в обработанном для принятия решений виде. С получаемыми отчетами управляющий гостиницей может более точно определить позиционирование гостиницы, динамику изменения спроса и особенности предпочтений гостей, выявить наиболее важных клиентов и подготовить для них персонализированные предложения.

Максимальное использование имеющихся ресурсов. Поскольку основным ресурсом гостиницы является её номерной фонд, и правильное управление процес-

сом бронирования позволит его использовать наиболее эффективно.

Прежде всего, необходимо убедиться, что гостиница пользуется всеми возможными каналами продаж. Современные технологии позволяют открыть гостиницу для бронирования через собственный интернет-сайт и множество как российских, так и международных туристических интернет-сайтов, глобальные системы бронирования, собственный call-центр (для гостиничных компаний) и call-центры туристических операторов.

Необходимо помнить, что наиболее выгодные бронирования поступают от индивидуальных клиентов. Для столичных гостиниц, важную роль в привлечении этой категории гостей играют международные турагентства, работающие в глобальных системах бронирования GDS и не имеющих прямых договоров с гостиницами. Поэтому, для работы с такими турфирмами, а их в мире несколько сотен тысяч, необходимо наладить процесс расчета и выплаты комиссионных вознаграждений (7–12 процентов от стоимости забронированных услуг). Системы управления автоматизируют этот процесс, рассчитывая причитающиеся с каждой брони комиссионные и подготавливая специальные отчеты и файлы выгрузки данных для процессинговых компаний.

Нельзя игнорировать и возможности бронирования с собственного интернет-сайта гостиницы, ведь это самый экономически выгодный канал бронирования. За последние четыре года в мире объем бронирований через интернет вырос на 500 процентов, рост интернета в странах СНГ с 1998 года превысил 400 процентов, а технологии электронной коммерции в туризме в странах региона находятся на третьем месте по популярности.

При представлении во внешних системах бронирования встает вопрос синхронизации наличия номерного фонда гостиницы с базами данных наличия мест «внешних» систем. При отсутствии

интеграции системы управления с системами интернет-бронирования или центрального резервирования туроператоров возникает необходимость выделять определенную квоту номеров для продажи во внешних системах. Если туроператор оплачивает каждый номер выделенной квоты независимо от того, будет этот номер реализован гостю или нет, то за риск возможной непроджи части номеров гостиница вынуждена предоставлять оператору существенные скидки (20 и более процентов). Если же номера выделяются для продажи туроператором или через интернет-сайт гостиницы без оплаты за непроданные номера, то, при отсутствии интеграции между системой управления и системой бронирования, гостиница вынуждена вручную поддерживать квоту наличия номеров во внешних системах, а в дни высокой загрузки вообще закрывать продажу номеров через внешние каналы. Таким образом, если в наличии остается лишь один номер, то он скорее всего останется непроданным, хотя он и мог бы быть реализован через интернет и другие внешние каналы, оставшиеся закрытыми из-за боязни перебронирования. Важность этой проблемы уже давно поняли на Западе, где она получила название проблемы «наличия последнего номера» (“last room availability”). Цена вопроса рассчитывается очень просто — сумма недополученной прибыли от непроданных номеров по опубликованным тарифам гостиницы в периоды высокого спроса. Современные системы и их возможности интеграции с внешними каналами продаж, в первую очередь интернет-сайтом гостиницы, эту проблему решают.

Далее, возникает задача продажи номерного фонда в первую очередь по наиболее высоким ценам и предоставление скидочных тарифов лишь после принятия самых выгодных для гостиницы бронирований. Для этого надо правильным образом построить стратегию продаж, и

системы управления помогают это делать, позволяя устанавливать квоты продаж номеров по тем или иным тарифным группам. Для каждого дня в будущем определяется, исходя из исторических данных, ожидаемое возможное количество продажи номеров по самым высоким тарифам (для корпоративных и индивидуальных клиентов) и соответственно составляются квоты продажи тарифов с учетом ожидаемого «дорогого» спроса, позволяя продавать по низким тарифам лишь оставшуюся часть номерного фонда. Постоянное отслеживание динамики поступления бронирований с учетом показателя «период бронирования» (“lead time” — период времени между размещением заявки на бронь и датой заезда гостя) позволяет гибко менять соотношение квот продажи тарифов.

Для достижения оптимальной загрузки номерного фонда необходимо бронировать не конкретные комнаты, а лишь единицы номерного фонда определенного типа. Современные системы управления позволяют это делать, ведя учет наличия номерного фонда по типам номеров, а не по конкретным комнатам. В частности, практика бронирования типов номеров, а не комнат, позволяет избежать ситуаций, когда приходится отказывать в бронировании или поселении гостю, приехавшему на две ночи, а в гостинице не оказывается ни одного номера, свободного обе ночи, а есть лишь номер, свободный только в первую ночь, и другой номер, свободный во вторую, но занятый в первую.

Максимизация отдачи от номерного фонда достигается и благодаря возможностями систем управления оценивать ожидаемый процент незаездов по каждой категории гостей или сегменту рынка и устанавливать соответствующий допустимый процент перебронирования, а также вести листы ожидания. Если гостиница регулярно теряет 3–5% броней от незаезда, то этот показатель можно если

не свести к нулю, то значительно уменьшить.

Востребованность, приведенных выше возможностей современных технологий автоматизации, среди российских гостиниц растет по мере того, как растет конкуренция и повышается профессионализм гостиничных управляющих. Очевидно, что использование современных

технологий позволяет достичь повышения продаж, приверженности гостей и эффективности работы персонала. Гостиница превращается в управляемое предприятие, способное гибко реагировать на изменения в рыночной ситуации, что делает вложение средств в технологии полностью окупаемым.

Требования гостиниц к АСУ и факторы выбора систем управления

Вопрос корректной работы всех технологических систем, которые внедрены в отеле — один из наиболее острых. Разумеется, все поставщики систем предоставляют услуги по их поддержке, однако не всегда эта поддержка оказывается на достаточном уровне. Не редки ситуации, когда поддержкой продукта занимается не сам поставщик, а его представитель в регионе. Как правило, это компании, которые не специализируются только на гостиничных системах и не считают эту часть бизнеса приоритетной.

В российских условиях, когда удаленность поставщика от покупателя весьма значительна этот вариант — один из наиболее проигрышных. Гораздо более предпочтительна поддержка программных продуктов удаленно, 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 стороннего провайдера или у самого поставщика. К примеру, специализированные программные продукты, использующие

технологии asp (Application Service Providing) не нуждаются в поддержке со стороны отелей, не требуют покупки дорогостоящего оборудования и работают через веб браузер. На данный момент существуют уже специализированные гостиничные системы PMS, CRS, CIS, CRM и иные, которые внедряются в России передовыми компаниями.

Вместе с тем, гостиницы, которые используют весь спектр подобных систем в России, можно сосчитать по пальцам. Многие, по-прежнему остаются верны старым проверенным принципам работы с журналами номеров, картами движения, разрешениями на поселение и иными пережитками прошлого. И 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. Возможно, в будущем мы наконец придем к тому, что необходимо совершенствоваться, хотелось бы верить, что этот процесс не затянется надолго.

Проанализируем факторы, по которым выбираются АСУ для гостиничных комплексов. Все системы выбираются

по следующим основным критериям: **техническое решение, функциональные возможности, простота и эффективность работы, надежность, возможность развития, цена.** Как правило, последний показатель достаточно объективно отражает вес вышеприведенных позиций. Обычно говорят: «Сколько система стоит, настолько она и эффективна». Формула соотношения затраты-доходы и для малых и для крупных предприятий в гостиничной сфере бизнеса в одном диапазоне рыночного позиционирования — одинаковы. Главное, при выборе систем управления для гостиниц — это определенность позиции руководства относительно стиля управления и целей деятельности предприятия.

Стремление каждого руководителя — получение простой в понимании, но в то же время гибкой и многофункциональной системы управления бизнесом.

При выборе новой системы мы, прежде всего, искали для себя ответы на те вопросы, которые для нас важны. Первое, что мы учитывали, было предоставление системой готовой технологии работы отделов. Мы исходили из того, что система не должна лишь предоставлять некий набор функций, а должна, прежде всего, помогать нам в работе.

Директора других мини-отелей также, в первую очередь, называли такие факторы, как репутация на рынке, известные клиенты, простота интерфейса системы, ее функциональность, совместимость с системами электронных замков TimeLox или VingCard, телефонной сетью, ресторанными модулями, бухгалтерскими программами и др. Поскольку мини-отель не может позволить себе держать в штате специалиста по технической поддержке, то немаловажное значение при выборе АСУ уделялось таким ее характеристикам, как простота и удобство пользования, а также надежность.

При выборе систем часто обращаются за рекомендациями к гостиницам, уже

прошедшим путь автоматизации полностью или частично, с целью получить отзыв о программном продукте, качестве установки и обучения, репутации компании-поставщика и взаимоотношениях с ней в ходе эксплуатации. Данный подход наиболее корректен. Индивидуальный выбор может привести к ситуации первой или последней установки системы, а это очень опасно для гостиницы, так как оставляет ее наедине с возможными проблемами и рано или поздно заставляет заменить установку. Подобная практика уже имеется. Именно для этого устраиваются конференции и форумы, предлагают свою помощь и многочисленные консалтинговые компании.

Основными требованиями данного типа гостиниц к системам автоматизации являются:

- Мощные функциональные возможности управления тарифной политикой, номерным фондом и обслуживанием гостей.

- Использование всех существующих каналов продаж гостиничных услуг (интернет, GDS, call-центры и т. п.).

- Широкие возможности финансового контроля и аудита.

- Управление множеством центров прибыли (номерной фонд, рестораны, бары, фитнес, прачечная, бизнес-центр и т. п.).

- Организация проведения мероприятий (конгрессов, банкетов, конференций).

- Наличие интерфейсов с системами автоматической авторизации кредитных карт.

- Наличие интерфейсов с периферийными системами (интерактивное ТВ, телефония, замки, минибары, управление энергетикой).

- Возможность реализации программ постоянных гостей и участия в бонусных программах авиакомпаний.

- Расчет причитающихся турагентам комиссионных платежей.

— Возможность осуществлять групповое бронирование с гибкой системой индивидуальных расчетов с гостями.

— Надежность и отказоустойчивость.

— Сопровождение и круглосуточная поддержка.

— Постоянное развитие систем в соответствии с требованиями рынка.

Автоматизированные рабочие места объединяются локальной компьютерной сетью, тем самым обеспечивая комплексное управление всех отделов гостиницы. Это обеспечивает функционирование гостиницы как единого механизма.

Все перечисленные сферы деятельности отеля в той или иной совокупности автоматизируются системой, которая в большинстве случаев подобрана исходя из индивидуальных особенностей гостиницы.

Установка той или иной системы зависит от множества параметров отеля — от размера номерного фонда, наличия дополнительных услуг, предлагаемых гостям, от местонахождения, контингента гостей и др.

Пожалуй, сходство в системах автоматизации различных гостиниц можно искать лишь в тех требованиях, которые учитываются при их выборе. Критерии, предъявляемые со стороны владельцев отеля к системам автоматизации, едины: они должны обладать высокой степенью надежности, работать без сбоев и максимально быстро, быть простыми в изучении и эксплуатации, недорогими в обслуживании и сопровождении и естественно функциональными.

Оптимальный выбор системы автоматизации позволяет управляющим отеля получить не один положительный результат. Комплексная система автоматизации основных служб отеля значительно упрощает его управление, позволяет предоставлять гостям сервис самого высокого уровня, осуществлять строгий контроль за работой производства и персонала, эффективно уп-

равлять внутренними ресурсами гостиницы.

Вопреки сложившемуся мнению, установленные в отеле системы автоматизации служат не показателем «суперсовременности», выраженной во внешней атрибутике, а действительно помогают качественно улучшить работу гостиницы в целом. Информационные технологии помогают работать различным службам отеля быстро, слаженно и эффективно, улучшают коммуникации между гостями, персоналом и руководящим составом, помогают снизить затраты на обслуживание отеля, повысив его доходность и, самое главное, позволяют предоставлять персонифицированный сервис. Ведение истории клиентов помогает получить данные о предпочтениях того или иного гостя и заранее угадывать его пожелания, что в перспективе дает отелю конкурентное преимущество на рынке гостиничных услуг. Кроме того, автоматизированные системы управления отелем позволяют оптимально использовать ресурсы гостиницы, в частности ее номерной фонд, до минимума сократить время на обработку данных — от заявок гостей на бронирование до бухгалтерского учета и анализа статистики.

В конечном счете комплексная автоматизация гостиницы позволяет гибко и быстро реагировать на рыночные изменения, своевременно видеть наиболее востребованные услуги, предугадывать пожелания гостей, завоевывая тем самым их расположение, а значит всегда идти на один шаг впереди своих конкурентов.

Структура и функции АСУ гостиничных комплексов

АСУ бывают типовые и заказные. Заказные системы в России разрабатывались в условиях, когда внутренняя структура большинства отелей и законодательство почти не менялись. Системы учитывали интересы конкретного отеля и росли, постепенно автоматизируя отдельные участки работы. Сегодня поддерживать такую систему в условиях меняющегося законодательства и постоянных нововведений в гостиничном бизнесе трудно. Поэтому особое распространение получили типовые системы управления.

В России в настоящее время существует довольно много систем автоматизации гостиничных комплексов. Отличаясь по ряду характеристик друг от друга, они тем не менее имеют единый ряд компонентов, которые повторяют основные функции любого гостиничного предприятия.

Прежде всего при установке АСУ анализируются потоки информации (а именно ее получение, хранение, обработка, анализ и отображение лежит в основе

АСУ), среди которых выделим следующие звенья в цепочке:

- Подача запроса с информацией о бронировании (Имя и координаты гостя, сроки и параметры брони, ее идентификатор);
- Поиск номера, удовлетворяющего запросу, его резервирование;
- Приезд клиента, идентификация, регистрация в качестве гостя (запрашивается ряд данных от имени клиента до его места жительства и работы — последнее просто необходимо для поиска должников и поддержания контактов с постоянными клиентами);
- Контроль регулярного обслуживания (уборка, доставка прессы, завтраков и прочее);
- Информация об оплате проживания, услуг, внесенных депозитов и так далее — баланс счета гостя;
- Предупреждение об истечении срока проживания и процедура выселения и расчета, либо продление срока представления услуг размещения.

Практически во всех отелях автоматизации подвергаются в первую очередь следующие службы: центральное и он-лайн бронирование; службы размещения (действует по принципу: ночной аудит, поселение в целый номер или на одну койку, оплата проживания за полные сутки или почасовая оплата, открытое, групповое, специальное резервирование, по типу номера или по номеру и т.д.); ограничение и контроль доступа на базе электронных замков; тарификация телефонных переговоров и Интернет-услуг; система бухгалтерского учета и финансового анализа; управленческая отчетность; ведение базы данных гостей; финансовые операции (внутренний безналичный расчет, авторизация международных банковских кредитных карт и т.д.); общественное питание; точки продаж и оказание платных услуг; система платного телевидения.

Этот список далеко не полон, однако представляет основные функции системы, более чем достаточные для успешного функционирования гостиницы.

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.

Рассматривая гостиничное предприятие как совокупность функциональных отделов, получим следующую структуру АСУ:

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

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.

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, ресторана (не всякая гостиница может им похвастаться) и обеспечения дополнительных и часто нестандартных услуг, как-то: тарификация телефонных разговоров, услуги платного телевидения, система электронных платежей и т.п.

В качестве бухгалтерской системы используются в основном продукты компании 1С, зарекомендовавшие себя как мощные, гибкие и легкие в использовании инструменты ведения бухгалтерского учета.

Среди АСУ ресторана наиболее популярны отечественные разработки TillyPad (компания Комплит, Санкт-Петербург, www.tilypad.ru), Магия (компания ИВС, Москва, www.ivs-company.ru), Компас (Инкомсофт, Москва, www.incomsoft.ru), R-keeper (UCS, Москва, www.ucs.ru), имеющие солидный послужной список установок, в том числе в гостиницах. Указанные системы ведут учет пакетов услуг питания, начисляют оплату за услуги рес-

торана на счет гостя, контролируют питание гостей, проживающих с разными тарифами.

В случае предоставления средством размещения услуг связи полезно будет установить программируемые АТС (Alcatel, Ericsson, Siemens, NEC, Definity, Meridian, GDX, Bosch, Panasonic и другие). При наличии в АТС специального программного обеспечения для гостиниц система может поддерживать функции управления станцией: on-line тарификация звонков с одновременной проводкой соответствующих сумм на счет гостя, отключения телефона в номере по превышению депозита, а также дистанционная установка текущего состояния номера (например, убран или нет) посредством набора соответствующего цифрового кода на телефонном аппарате.

Среди систем контроля доступа к платным телеканалам известностью пользуются General Satellite и GuestLink. Интегрировав их в АСУ гостиницы, можно автоматически начислять стоимость просмотра платных телеканалов, устанавливать и исключать возможность доступа к ним.

Все большей популярностью пользуются системы контроля доступа в номера (электронные замки). Из наиболее известных систем в этой области можно назвать американскую VingCard, шведскую Timelox, испанскую TESA, итальянскую CISA. В качестве ключа может использоваться ключ-карта с записанной на нее информацией гостя, генерируемая на рабочем месте службы приема и размещения, клубная карта гостя или даже его собственная кредитная карточка. Обмен информацией между смежными элементами такой комплексной АСУ может осуществляться на трех уровнях:

1. Отсутствие обмена как такового. Такая ситуация возможна в тех случаях, когда та или иная гостиничная служба работает в сугубо автономном режиме (например, телефонная связь или ресто-

ран). В условиях необходимости согласованности действий разных отделов для повышения эффективности такой вариант встречается все реже.

2. Документальный обмен. Информация в этом случае поставляется в виде стандартных бумажных отчетов, которые попросту отсылаются в соседний отдел, где вручную вновь переводятся в электронный вид. Несколько усовершенствованный вариант — обмен файлами через внутрикорпоративную сеть с последующим переносом информации из них в смежную АСУ.

3. Электронный обмен. Это наиболее удобный и оперативный уровень обмена информацией между элементами комплексной системы управления, однако необходимо, чтобы все они поддерживали процедуры экспорта-импорта. В противном случае может понадобиться согласованная работа программистов каждой из систем для интеграции их в единый комплекс, что затребует дополнительных затрат.

Так или иначе, основой любой гостиничной АСУ является так называемая PMS, или система управления номерным фондом. Она сосредотачивает в себе информацию о его текущем состоянии, проживающих и ожидаемых гостях и их счетах.

Условно всю информацию можно разделить на несколько функциональных групп (непосредственное воплощение их в базах данных информационной структуры каждой конкретной АСУ зависит от особенностей заказа и образа мышления разработчика): данные по клиентам, по номерам, счетам гостей и бронированию.

Структура базы данных клиентов (именно клиентов, а не гостей, поскольку гость выехавший более гостем не является, но остается клиентом, которого помнят и ждут) по сути повторяет пункты используемой при регистрации карточки гостя, где заселяемый постоялец записывает свое имя, адрес, телефон и тому по-

добное, и зависит от «аппетитов» администрации средства размещения и законов страны. В некоторых случаях регистрация и вовсе не обязательна, однако крупные гостиницы предпочитают вести обширную базу данных для возможности проведения полноценных маркетинговых исследований и последующих контактов с клиентами по случаю дня рождения, профессионального праздника или начала сезона. В отдельных же странах требуется не только вести регистрацию, но и обуславливается использование регистрационных карт в качестве полицейских документов. Так, в Бразилии, например, требуется не только сообщить свое имя, адрес и прочее, но и имена родителей.

АСУ позволяют забыть о бумажной волоките с картами гостей, но имеют в этой области один значительный минус — карты содержали подпись гостя, являющуюся доказательством закрепления договора и обоюдных обязательств и ответственности. Электронная версия часто не содержит такой функции, и несмотря на долгую работу над технологией электронной подписи (в России даже был принят соответствующий закон), компьютерный рынок так и не получил достаточного развития в этой сфере.

Тем не менее, всегда стоит помнить о чувстве комфорта и безопасности гостя и не загружать его требованиями заполнять длинные списки полей в карточке. Это чувствительно ударит по имиджу в глазах клиента и снизит оперативность работы службы портье.

База данных номерного фонда является своего рода информационной картой гостиницы. Она может включать в себя данные о нахождении гостевой комнаты в пределах средства размещения, его типе, классе количестве комнат и койко-мест, состоянии и наличии удобств, содержать описание номера, его фотографии и фотографии вида из окна, примечания службы горничных или ин-

женерного отдела и обязательно стоимость. Иногда в гостиницах на стойке портье можно увидеть дополнительный монитор для показа клиентам информации о номере.

При желании можно установить абсолютный контроль за номерным фондом, начиная от информации об уборке и заканчивая управлением его оборудованием (телефон, телевизор, освещение, электроснабжение, проверка работоспособности и прочее).

Важнейшим элементом PMS является модуль бронирования, облегчающий процедуру регистрации брони. «На бумаге» список брони представляет собой таблицу, столбцами которой являются даты, а строками — номера гостевых комнат. В получившейся «шахматке» работник ставит отметки о бронировании соответствующим номерам на запрошенные даты. В АСУ полноценный механизм бронирования представляет собой инструмент базы данных, где программно регистрируются новые брони, осуществляется поиск подходящих вариантов, удовлетворяющих полученному запросу, изменение, удаление и другие функции для работы с бронированием гостиничных услуг.

В качестве примера системы бронирования можно взять популярную АСУ «Эдельвейс». План гостиницы здесь можно отобразить сразу в трех формах: графически, по типам комнат и в виде таблицы резервирования.

Графический план наиболее нагляден. Каждый номер имеет в нем свое отображение. Можно отображать на экране номера только одного типа. Любое созданное резервирование появляется в виде цветной полоски, занимающей строку конкретного номера и растянутую на заданное количество суток.

Специальные обозначения позволяют различать резервирования по статусам и типам, а также видеть итоговые цифры по резервированиям и свободным номе-

рам на каждый день. Графический план позволяет легко создавать новые и манипулировать существующими резервированиями.

План по типам комнат позволяет создавать резервирования в номера той или иной категории без выделения конкретной гостевой комнаты. Здесь также ведется статистика свободных номеров (мест), неразмещенных и временных резервирований.

Таблица резервирований — мощный поисковый инструмент, позволяющий легко выбирать группу резервирований, отвечающую тем или иным требованиям.

Существует также ряд фиксированных наборов параметров (так называемых «масок»), которые наиболее часто используются менеджерами и рецепшионистами — они выделены в отдельное меню.

Административный модуль, включающий в себя рабочие места директора и маркетолога (нередко их рассматривают отдельно, но это скорее неправильно, учитывая функциональную и технологическую схожесть), обычно строится на основе баз данных PMS путем предоставления доступа к ним в режиме чтения и использования программных настроек, на основе первичных данных проводящих анализ, строящих таблицы, диаграммы, графики и печатающих отчеты. Такая система, конечно, не заменяет специалиста-маркетолога, но существенно упрощает его работу.

Количество рабочих мест в системе зависит только от масштабов работы средства размещения. PMS может базироваться как на разветвленной локальной сети, так и на одном единственном компьютере. В случае многопользовательской структуры в системе устанавливаются уровни доступа для каждого отдела. Таким образом, получить доступ к тем или иным информационным зонам PMS может только сотрудник с соответствующим уровнем доступа, что как минимум обеспечивается знанием идентифика-

ционной пары «логин-пароль». Иногда контроль доступа значительно сложнее и включает в себя элементы биометрии, электронные ключи и целые комплексы всего вышеназванного. Это пресекает злоупотребления служебным положением и саботаж на уровне системы. Кроме того, клиенты явно будут не очень довольны тем, что их данные могут быть в открытом доступе, что приобретает особую актуальность, если PMS подключена к глобальной сети.

На сегодняшний день по данным аналитиков, наиболее распространенными гостиничными системами, применяемыми в мировой практике, являются:

- Система управления гостиницей (PMS — Property Management System);
- Система управления рестораном (Point Of Sales);
- Система управления мероприятиями (Sales & Catering);
- Система телефонного сервиса (Telephone Management System);
- Система электронных ключей (Key System);
- Система электронных минибаров (Mini-bar System);
- Система интерактивного телевидения (Video Services System);
- Система энергосбережения (Energy Management System);
- Система обработки кредитных карт (Credit Card Authorization System);
- Система складского учета и калькуляции (Food & Beverage);
- Система финансово-бухгалтерского учета (Accounting System);
- Система центрального бронирования (Central Reservation System);
- Система интернет-бронирования (Web Reservation System);
- Система кадрового учета (Human Resource System);
- Система безопасности (Security System).

Список далеко не полный, но система управления гостиницей (PMS) находится

в нем под первым номером, так как все остальные установки являются при всей их необходимости, важности и объему обрабатываемой информации вторичными по отношению к PMS в процессе автоматизации.

Следует отметить, что идеальных информационных систем за все время их существования создано не было, т.к. понятие «недостатки» и «достоинства» сугубо индивидуально для каждого пользователя. Поэтому рассматривать вопросы АСУ для гостиничных комплексов будем на примере использования различных систем автоматизации.

Примером современного программного продукта для управления гостиничным комплексом является “epitome PMS для платформы IBM iSeries” калифорнийской корпорации Hotel Information Systems (HIS) по созданию программных продуктов для гостиничной индустрии. Корпорация HIS является технологическим лидером на международном рынке комплексных решений для гостиниц и гостиничных сетей и способствует улучшению ключевых бизнес-процессов и повышению доходности предприятий гостиничной отрасли. HIS является разработчиком системы управления гостиницей epitome PMS и системы корпоративного управления HIS Core. Система HIS Core разработана специально для управления сетью гостиниц и их прямой интеграции с локальными и международными каналами продаж. Данное программное обеспечение используется во многих гостиницах США и мира, а также представлено в России, в столичном «Метрополе».

В инструментарий системы входят информационное хранилище, средства многомерной аналитической обработки MOLAP и библиотека стандартных форм отчетности и анализа. Автоматизированные системы управления содержат систему бизнес-аналитики (Business Intelligence), предназначенную для осу-

ществления многомерного анализа и стратегического планирования бизнеса в рамках всего предприятия. Кроме того, система позволяет рассматривать показатели деятельности гостиницы в различных срезах с гибкими возможностями детализации получаемой информации. Использование такого набора инструментов позволяет своевременно получать необходимую информацию для проведения маркетинга и стратегического анализа деятельности предприятия в целях расширения доли рынка, увеличения доходов и повышения заполняемости гостиницы.

Таким образом, современные комплексные автоматизированные системы управления, объединяющие в единый цикл учета все жизненно важные элементы гостиничного бизнеса, позволяют минимизировать потери прибыли на всех этапах, эффективно контролировать работу персонала, повышать качество обслуживания, предвосхищая желания своих гостей, и одновременно иметь защиту от недобросовестных клиентов. При этом наибольшей отдачи от использования современных компьютерных систем управления можно ожидать от повышения правильности принятия управленческих решений, что достигается благодаря оптимизации информации, используемой в управленческом процессе. С получаемыми отчетами управляющий гостиницей может более точно определить позиционирование гостиницы, динамику изменения спроса и особенности предпочтений гостей, выявить наиболее важных клиентов и подготовить для них персонализированные предложения. Основные задачи, решаемые подобной автоматизированной системой:

- оперативные ответы на вопросы;
- аудит работы персонала;
- автоматизация выполнения рутинных операций;
- регистрация телефонных разговоров;

- организация автоматизированных точек продаж;

- маркетинг и аналитический анализ данных;

- выгрузка документов в 1С: Бухгалтерию.

Современные автоматизированные системы, интеллектуальные информационные сети дают гостиницам возможность предложить постояльцам постоянно расширяющийся набор инновационных услуг, эффективнее использовать людские ресурсы, наладить более четкий контроль за работой всех гостиничных служб. За счет надежного автоматического доступа к широкому спектру различных услуг для постояльцев, к чело-

веческим ресурсам и удобствам, предлагаемым в гостиничных зданиях, мощной интеллектуальной IP-сети отель превращается в полнофункциональную рабочую среду. Применение совместно разработанных технологий и формирование новых сервисов, в частности, мобильной телефонии и высокоскоростного доступа в Интернет, позволяет значительно повысить производительность гостиничного персонала и оперативность предлагаемых постояльцам услуг. Это, в свою очередь, повышает лояльность клиентов и помогает создать устойчивую клиентскую базу, повысить заполняемость гостиницы и при этом снизить капитальные инвестиции и операционные расходы.

Ведущие международные и отечественные компании по разработке и внедрению АСУ

Современный рынок информационных технологий для гостиничного бизнеса перенасыщен различными локальными компаниями-разработчиками и всего несколько компаний представляют «западные» технологии управления. Каждый руководитель отеля в зависимости от своих предпочтений, поставленных целей и понимания необходимости наличия различных функций в системе управления, всегда может найти оптимальный для себя вариант. К большому сожалению, еще крепка тенденция, когда выбор делается «по цене», а на технологичность, функциональную наполненность и надежность систем внимание не обращается. В основном это происходит из-за того, что нет четких критериев оценки гостиничных систем, учитывающих многие параметры. Возможно, именно поэтому в последнее время все больше доверия на российском рынке вызывают системы западных производителей, в которых скоплен более чем 30-летний опыт

автоматизации гостиничных бизнес-процессов.

SoftBrands — одна из лидирующих компаний на рынке технологических решений в областях гостеприимства и промышленности, с широким географическим присутствием в мире, особенно в Западной Европе. После приобретения HIS компания SoftBrands является вторым в мире по величине поставщиком решений в гостиничном бизнесе с годовым оборотом свыше \$100 млн.

Корпорация HIS является технологическим лидером на международном рынке комплексных решений для гостиниц и гостиничных сетей и способствует улучшению ключевых бизнес-процессов и повышению доходности предприятий гостиничной отрасли. HIS является разработчиком системы управления гостиницей *epitome PMS* и системы корпоративного управления *HIS Core*. Решения *epitome Solutions* и *HIS Core* дополняют существующую линейку продуктов

SoftBrands и будут позиционироваться в первую очередь как решения для сетевых гостиниц, гостиничных цепочек, крупных индивидуальных гостиниц и гостиниц уровня 4–5*.

Компания «Имиджпоинт» является в России эксклюзивным поставщиком программных решений от компании **Amadeus Hospitality GmbH** и специализируется в области внедрения и сопровождения комплексных систем управления для гостиниц, ресторанов и SPA-центров. В качестве основы для автоматизации предприятий используются системы нового поколения: Amadeus Property Management System, включая Amadeus Conference Management (автоматизация гостиниц, конференц-центров), InfoGenesis POS (автоматизация ресторанов и развлекательных клубов) и Reservation Assistant (автоматизация SPA и оздоровительных комплексов).

Компания предлагает клиентам комплексную автоматизацию гостиничного комплекса. К примеру, в единую автоматизированную структуру могут быть включены система управления ресторанами InfoGenesis POS (включая собственный клубный модуль, модули управления бильярдным залом и бронирования столиков), система управления SPA комплексами Reservation Assistant, система тарификации телефонных переговоров ФОНЕКС и системы телефонных решений с пакетом гостиничных функций от Siemens или LG, система контроля доступа SALTO и электронных гостевых сейфов Safeplace, система управления складом и калькуляцией ProStore. Функциональные возможности Amadeus PMS и возможности «стыковки» с внешними финансово-бухгалтерскими системами дают в результате мощный инструмент финансовой аналитики деятельности предприятия в целом. Amadeus PMS помимо возможности непосредственного программирования бизнес-процессов на ближайшие периоды дея-

тельности, помогает руководителю в анализе накопленных статистических показателей за прошедшие периоды, что позволяет определить оптимальную стратегию дальнейшего развития предприятия и, соответственно, увеличить получаемые прибыли.

Amadeus PMS является основным элементом в схеме комплексной автоматизации процессов управления гостиничным предприятием и отвечает не только за бизнес-процессы основных служб «фронт-офиса» (отдел бронирования, портье, паспортно-визовый отдел, отдел маркетинга, плановый отдел, дирекция), но и аккумулирует всю доходную часть, как относящуюся к размещению гостей, так и получаемую от «третьих» систем, таких как ресторано-кассовые системы, телефонные станции, системы платного телевидения, системы безналичных расчетов и т.д.

Amadeus PMS обеспечивает размещение информации о доступных номерах и тарифах на международных ресурсах бронирования и прием бронирований из глобальных сетей.

Кроме основных особенностей представляемой системы (высокая надежность, разделение календарной и финансовой дат, детальный контроль над работой пользователей, финансовая отчетность, наличие интерфейсов с различными гостиничными и инженерными системами) можно выделить еще и следующие: модуль Amadeus Conference Management — расширенное управление процессами планирования и проведения различных мероприятий (конференций, банкетов, выставок, презентаций и т.д.), с возможностью ведения счетов; полная интеграция с продуктами Microsoft (Word, Excel, Outlook, Visio); наличие комплексного «мультиотельного» решения; модули автоматической рассылки писем-подтверждений бронирований по факсу и электронной почте; модуль выгрузки данных для УФМС; интерфейс с

генератором отчетов Crystal Reports, что позволяет пользователям создавать отчеты любого уровня сложности. Основным из недостатков Amadeus PMS является высокая стабильность работы системы, четкая финансовая статистика и высокая подконтрольность действий пользователей в системе. Эти свойства несколько ограничивают «степени свободы» персональных настроек системы для каждого клиента, что не всегда, к сожалению, совпадает с их ожиданиями.

Amadeus PMS идеально подходит для отелей любого формата — как для небольшой гостиницы, так и для крупной гостиничной цепочки, а интеграция со смежными системами обеспечивает создание единой автоматизированной системы управления гостиничным комплексом. Например, Amadeus PMS в мультиотельной конфигурации, включая Amadeus Conference Management — это решение в едином информационном пространстве с единой базой данных для всех отелей сети. Такие особенности, как взаимная доступность информации и ресурсов, возможность перекрестных начислений и интеграция с централизованными или установленными отдельно «третьими» системами позволяют оптимально построить оперативное управление всеми отелями цепочки, на должном уровне организовать единые стандарты работы всех служб, централизовать некоторые из них и, как результат, повысить рентабельность предприятия и выдерживать в корпоративном стиле стандарты качества обслуживания гостей на всех объектах. Ведение маркетинговой программы идентичной для всех отелей, учет и контроль над ее реализацией, все это возможно при помощи Amadeus PMS.

Сотрудники служб отелей благодаря широким возможностям настройки системы и полноценной интеграции с продуктами Microsoft могут организовать свой рабочий день наиболее оптимально и в привычном режиме. Например, обра-

батывать необходимую отчетность в формате электронных таблиц и ежедневно получать заранее определенную отчетность по электронной почте.

Успешно внедрена мультиотельная версия системы Amadeus PMS и InfoGenesis в управляющей компании «Максима хотелс» (гостиницы «Заря» и «Ирбис») POS.

Компания AVK-Soft является ведущим разработчиком отраслевых модулей (addon's) — широкого спектра дополнительных решений на базе платформы Microsoft Dynamics™ NAV, призванных расширить функциональные возможности стандартной версии системы и обеспечить эффективность работы с ней в российских условиях, в частности для управления гостиничными комплексами. В настоящий момент предлагается всем клиентам, а также всем компаниям, использующим систему Microsoft Dynamics™ NAV для решения задач финансового учета на предприятии, воспользоваться следующими разработками:

- Корректировка и отмена операций. Функционал позволяет производить корректировку и отмену учетных документов.

- Предварительный просмотр операций при учете. Функционал позволяет в процессе учета контролировать корректность операций.

- Выгрузка документов во внешние системы класса «Клиент-Банк». Функционал позволяет осуществлять выгрузку в заданный формат платежных поручений для последующей отправки их в банк с помощью программы «Клиент-Банк».

Дополнительные гранулы могут покупаться как отдельно, так и с системой Microsoft Dynamics™ NAV вместе.

Компания Libra Hospitality является официальным партнером и дистрибьютором компании SoftBrands, Inc.(www.softbrands.com), крупнейшего мирового поставщика решений автоматизации для индустрии гостеприимства с опытом около 5000 установок в более чем

100 странах мира. Libra Hospitality работает на рынках стран СНГ и Балтии с 1998 года. Головной офис находится в Москве, компания имеет представительства в Киеве и Праге.

Основное направление деятельности Libra Hospitality — предоставление эффективных бизнес-решений и комплексных услуг для автоматизации предприятий гостиничной отрасли. Предлагаемые решения основаны на системах семейства *epitome Solutions* и *Core* и включают системы управления для гостиниц, системы корпоративного управления, электронной коммерции и бизнес-аналитики. Libra Hospitality эксклюзивно предоставляет Karyon — сервис провайдинга в международных каналах продаж.

Для предоставления клиентам полного комплекса взаимосвязанных систем, Libra Hospitality имеет партнерские соглашения с ведущими поставщиками смежных систем, среди которых — системы интерактивного телевидения, системы электронных замков, телефонные станции, системы управления санаторной деятельностью и системы безопасности.

Поставляемые системы прошли локализацию в соответствии с требованиями России и других стран СНГ. Изменения в законодательстве и требованиях рынка, а также пожелания пользователей систем регулярно находят отражение в новых версиях программных продуктов.

Libra Hospitality оказывает широкий спектр профессиональных услуг, направленных на достижение наибольшей эффективности проектов автоматизации с учетом особенностей и индивидуальных требований каждого клиента. Консультационные услуги компании помогают клиентам успешно применять новейшие методы управления и стандарты обслуживания гостей с использованием современных технологических решений.

Внедрение систем осуществляется по методике, обеспечивающей структуриро-

ванный и результативный процесс осуществления проекта. Конфигурация систем и обучение персонала гостиницы проводится квалифицированными и опытными консультантами. После ввода систем в эксплуатацию мы оказываем полный комплекс услуг по сопровождению проекта и технической поддержке, гарантируя безостановочное функционирование систем и их наиболее результативное использование.

Ниже представлен текст типового технического задания на систему управления гостиницей, подготовленного специалистами Libra International. Представленные в данном документе требования соответствуют общепринятым международным стандартам автоматизации управления гостиницами, с учетом российских требований.

Компания Libra Hospitality предлагает системы управления для гостиниц **epitome Solutions** и **Core**, которые поставляет компания SoftBrands, Inc. (www.softbrands.com), крупнейший мировой поставщик информационных технологий для индустрии гостеприимства. Семейство систем *epitome Solutions* и *Core* предназначено для автоматизации предприятий гостиничной отрасли и включает следующие программные продукты:

- система управления гостиницей (*epitome PMS*);
- система управления ресторанами (*epitome POS*);
- система управления питанием (*Libra F&B*);
- система корпоративного управления (*Core*);
- система центрального бронирования (*Core CRO*);
- система бизнес-аналитики (*epitome BI*);
- интерфейсы с внешними приложениями.

Использование продуктов семейства *epitome Solutions* и *Core* позволяют кли-

ентам компании Libra Hospitality предоставлять высокое качество гостиничных услуг. В основе систем лежат пять основополагающих элементов — Стабильность, Функциональность, Простота использования, Минимальные требования по обслуживанию и Широкие возможности обработки информации.

Системы epitome Solutions могут быть развернуты на различных платформах, включая Microsoft® Windows, J2EE (Java® 2 Enterprise Edition), Unix/Linux и IBM iSeries. Системы epitome Solutions эффективно используются как для автоматизации отдельных гостиниц, так и в многоуровневых решениях автоматизации гостиничных сетей и управляющих компаний.

Интерфейс системы epitome PMS с бухгалтерскими программами основан на гибких возможностях выгрузки данных из системы управления гостиницей в бухгалтерскую систему. Выгрузка данных может происходить как на ежесуточной основе, так и по нескольку раз в день с любым интервалом. Интерфейс поддерживает различные способы учета реализации гостиничных услуг — как по оплате, так и по отгрузке (по выписке гостя).

Спецификация, формат и уровень детализации выгружаемых данных определяется требованиями бухучета гостиницы и возможностями используемой бухгалтерской программы с учетом той информации, которая заносится и хранится в системе управления гостиницей.

Возможные форматы файлов выгрузки: *.txt, *.dbf. Также возможна стыковка на уровне баз данных, в этом случае бухгалтерской программе предоставляется доступ в базу данных системы управления гостиницей (MS SQL Server) и SQL-скрипты для формирования запросов по необходимой информации.

Благодаря гибкости системы управления гостиницей и открытости её базы данных возможна стыковка с практиче-

ски любыми программами бухгалтерского учета.

Как правило, выгружаемые данные содержат следующую информацию:

- Кодификатор услуг, предоставляемых гостиницей.

- Кодификатор способов оплаты, применяемых в гостинице.

- Кодификатор налогов.

- Кодификатор услуг других подразделений (например, ресторан, фитнес и т.п.), данные по доходам которых поступают в систему управления гостиницей.

- Кодификатор контрагентов.

- Реализация по наличной оплате (на ежедневной основе либо по выписке гостя, детально по каждому гостю или суммарно по гостинице).

- Реализация по кредитным картам (на ежедневной основе либо по выписке гостя, детально по каждому гостю или суммарно по гостинице).

- Реализация по безналичной оплате (по выписке гостя, детально по каждому контрагенту).

В некоторых случаях возможна реализация автоматического принятия данных гостиничной системой из бухгалтерской программы.

Примером удачно реализованного интерфейса системы управления гостиницей epitome PMS с финансовыми системами может стать интерфейс с системой Microsoft® Business Solution — Navision.

Компания Рексофт — это единственный на сегодняшний момент российский системный интегратор, действующий в сфере комплексной автоматизации гостиничных объектов. Компания оказывает полный комплекс услуг по автоматизации предприятий сферы развлечений, начиная от поставки компьютерной, аудио- и видео-техники, прокладки компьютерных сетей до внедрения информационных систем, автоматизирующих работу гостиничных и ресторанных служб и интеграции всех компонентов в единое информационное пространство.

Услугами компании по автоматизации управления воспользовались более ста объектов по всей России, от крупных курортных предприятий Краснодарского края до мини-отелей Северной столицы. Среди гостиничных цепочек, установивших АСУ компании можно выделить российскую сеть AMAKS Grand Hotels, которая выбрала в начале 2006 года Рексофт в качестве генерального подрядчика по автоматизации своих отелей. Другой сетью отелей, с которой Рексофт активно работает, является санаторно-курортное объединение здравниц «Геленджик Курорт», включающее в себя семь санаториев и пансионатов. В последнее время Рексофтом выполнялись проекты по автоматизации загородных объектов размещения, таких, как крупнейший на Северо-Западе страны спортивно-оздоровительный курорт «Игора», центр загородного отдыха «Дача» в Ленинградской области и курорт «Царьград Спас-Тешилов» в Московской области. Кроме того, Рексофт является единственным разработчиком в России специализированного программного продукта для автоматизации предприятий гостиничной индустрии, который успешно вышел на международный рынок. При этом продукты компании установлены более чем в 1000 отелях в 40 странах мира.

Предлагаемая компанией система управления «Эдельвейс/Medallion», как никакой другой продукт, сочетает в себе соответствие западным стандартам качества с учетом российских особенностей. Изначально рассчитанный на средние и небольшие отели, он отличается простотой использования. На сегодняшний день «Эдельвейс/Medallion» является уникальным предложением на российском рынке по соотношению функциональность/качество/цена. «Эдельвейс/Medallion» имеет уникальный менеджер интерфейсов, который позволяет в минимальные сроки добавлять смежные системы к единому безличному пла-

тежному пространству гостиницы. Уже разработаны более 70 интерфейсов с лучшими в своем классе решениями, среди которых АСУ ресторана, бухгалтерские и складские системы, АТС, АСУ горнолыжных курортов, тарификаторы телефонных переговоров и интернет-трафика, системы удаленного бронирования, системы контроля доступа, платное и интерактивное телевидение, фискальные регистраторы и кассовые аппараты, а также интерфейс к процессингу кредитных карт.

«Эдельвейс/Medallion» — это стандартный продукт, легко адаптируемый под конкретную гостиницу, требующий минимального сопровождения, понятный в обучении и удобный в работе. Он построен по модульному принципу, что позволяет настраивать его под нужды конкретного заказчика (номерной фонд, услуги, тарифы). В зависимости от набора модулей система успешно функционирует в различных предприятиях индустрии гостеприимства: гостиницах, малых отелях, домах отдыха, пансионатах и санаториях.

Для крупных отелей, цепочек, управляющих компаний предлагается комплексное решение на базе интегрированной системы управления Microsoft Dynamics-NAV или новой версии 1С 8.0. Комбинация АСУ и предлагаемых систем управления позволяет предоставить гостиничному бизнесу единое решение, при котором вся оперативная, финансовая и управленческая информация сведена воедино.

Система полностью отвечает требованиям работы в современном гостиничном бизнесе, а именно: обладает высоким быстродействием при выполнении не только рядовых операций, таких как заезд, выезд, распечатка счета, но и при более ресурсоемких операциях. Так, например, закрытие смены (аналог ночного аудита) в гостинице порядка 200 номеров занимает 5–10 минут.

Поскольку система построена по модульному принципу, то при приобретении продукта гостиница всегда может выбрать необходимые именно ей модули, чтобы оптимизировать стоимость системы. А в последствии клиент может купить необходимые дополнительные модули и интерфейсы. При этом являясь российской компанией, Рексофт может обеспечить не только поставку и внедрение систем автоматизации, но и качественную послепродажную поддержку установленных программных решений, а также современную и оперативную адаптацию под изменяющиеся требования российского законодательства.

Таким образом, уникальность предложения Рексофт заключается еще и в том, что подход компании к автоматизации предприятий гостиничного хозяйства является по-настоящему комплексным. Рексофт выступает как генеральный подрядчик проекта, обеспечивая поставку и интеграцию всех систем от одного поставщика «под ключ», начиная от разработки и согласования технического задания и проектирования комплекса информационных систем, и заканчивая запуском этой системы как единого расчетно-платежного пространства. Отличительной особенностью данной АСУ является интерактивная графическая шахматка, которая очень удобна для малых и средних гостиниц. Что касается недостатков системы, то, пожалуй, единственным отличием, ограничивающим использование системы Рексофт, является изначальная ориентация системы на гостиницы с малым и средним номерным фондом. АСУ «Эдельвейс» ориентирована на отдельные гостиницы и цепочки гостиниц 2–4 звезды, с малым и средним номерным фондом (до 400 номеров). Тем не менее, компания имеет опыт работы с гостиницами, имеющими более чем 1000 номеров и гостиницами высшей категории.

Кроме перечисленных выше программных продуктов для гостиничного ком-

плекса можно в дополнение назвать и другие, такие как:

Fidelio Front Office (дистрибьютор компании HRS) — давно и широко известная адаптированная к отечественному рынку система, принцип построения которой — ночной аудит, поселение в целый номер, оплата проживания за полные сутки.

«**Синимекс**» (разработчик «Синимекс. Информатика», Москва) — построена на базе системы-трансформера «1С: Предприятие» со всеми вытекающими последствиями: за универсальность приходится расплачиваться надежностью, быстродействием и т.д. Система более удобна для бухгалтера, чем для администратора гостиницы. Распространяется через партнерскую сеть «1С».

«**Невский портъе**» (разработчик — компания «Актис», Санкт-Петербург) — построена на расчетном принципе с учетом расчетного часа, возможно поселение на койку или в целый номер, оплата за 0,5 суток и почасовая, гибкий расчетный час, работа с большими группами и т.д. Наиболее оптимальна по соотношению «цена-функциональность». Распространяется разработчиком, имеется бесплатная конфигурация.

«**Отель 3.0**» (разработчик «Интеротель Ltd.», Москва) — базируется на платформе «1С», в настоящее время наиболее распространенная отечественная гостиничная система — благодаря широким возможностям и доступности.

Анализ наиболее распространенных систем управления гостиничными комплексами

Анализ современных систем управления для гостиничных комплексов. Анализ современных систем управления гостиничными комплексами проведем на примере наиболее часто используемых в гостиничной практике систем управления Amadeus PMS и epitome PMS для платформы IBM iSeries.

Amadeus PMS — это удобный масштабируемый инструмент для управления как малыми и средними отелями, так и крупными (многокорпусными) гостиничными комплексами с развитой структурой дополнительных услуг. Amadeus PMS — это современное решение для автоматизации гостиниц, отвечающее последним требованиям к программному обеспечению в области управления гостиничными предприятиями. Дружественный графический интерфейс позволяет быстро освоить систему и эффективно работать с ней. Amadeus PMS помогает оптимизировать рутинную работу и поднять качество и скорость обслуживания клиентов (гостеприимство)

гостиницы на новый, более высокий, уровень.

Основой информационной структуры Amadeus PMS являются папки гостей и компаний, в которых аккумулируются все необходимые данные для финансово-статистического анализа, что позволяет принимать быстрые и правильные управленческие решения.

В Amadeus PMS реализованы функции сбора статистической информации по различным параметрам и предоставлен инструмент для её использования в маркетинговых целях и в рамках решения задач по оптимизации финансовых стратегий.

Современная и высокопроизводительная архитектура клиент — сервер системы Amadeus PMS, позволяет максимально эффективно использовать все возможности с удобством для себя и гостей. Встроенные служебные процедуры выполняются за считанные секунды, делая работу Amadeus PMS надёжной и быстрой.

Модуль отчётов поможет получить необходимую для планирования и прогнозирования информацию по доходам, платежам, статистику постоянных и новых гостей, историю проживания, аналитику по отдельным центрам доходов, использованию ресурсов и т.д.

Полная интеграция с продуктами семейства Microsoft Office сделает работу удобной и значительно расширит возможности при деловом общении с гостями и партнёрами. Встроенный модуль организации Внутренних безналичных расчетов позволит полностью исключить оборот наличных средств на территории комплекса.

Функциональная структура Amadeus PMS содержит в себе различные механизмы, помогающие в современном, профессиональном и эффективном управлении, например:

- Настраиваемый главный экран и экран файла гостя.
- Индивидуальные и групповые бронирования.
- Интерактивный план загрузки и доступности.
- Ведение гостевых, групповых и мастер счетов.
- Ведение дебиторских счетов.
- Ведение различных справочников, календаря событий для каждого отдела гостиницы.
- Управление номерным фондом, тарифами.
- Управление паспортно-визовым делом, с автоматической выгрузкой данных.
- Управление рассылкой по электронной почте.
- Полная интеграция с Microsoft Office®.

Amadeus PMS — это ядро комплекса систем управления, внедряемых на территории гостиниц. Интерфейсная интеграция со смежными системами и оборудованием обеспечивает единое информационное пространство:

— Системы управления ресторанами и точками продаж — экспорт данных по оказанным услугам в Amadeus PMS, автоматические начисления на счета проживающих и не проживающих гостей с проверкой разрешенных балансов (InfoGenesis POS, R-keeper, Micros).

— Системы тарификации телефонных переговоров — включение в счет гостя стоимости телефонных переговоров (с возможностью блокировки телефонных линий).

— Системы автоматизации бухгалтерской деятельности — экспорт данных из Amadeus PMS в бухгалтерскую программу. (Scala, Navision, 1C).

— Система управления SPA Reservation Assistant — работа в единой базе, включение стоимости услуг SPA в счет гостя, включение доходности SPA в статистику отеля, автоматический обмен данными о гостях (Amadeus GDS, Galileo, Sabre и др.).

— Системы глобальных дистрибуций (GDS) — интерфейс с системами GDS, крупными туристическими порталами, собственным сайтом гостиницы для экспорта-импорта данных по бронированиям, тарифам и наличию номеров.

— Телефонные станции — управление линиями, статусами комнат для горничных, включение стоимости переговоров в счет гостя, «побудка». (Alcatel, NEC DX2000, NEC NEAX 2400, Ericsson, Meridian SL1, Philips, Siemens, Panasonic, LG).

— Системы контроля доступа (электронные замки) — выписка гостевых бесконтактных карт-ключей только из Amadeus PMS. Использование гостевых бесконтактных карт-ключей для расчета в точках продаж. (Salto, VingCard, Onity, Messerschmitt, Timelox, Saflok, Inhova).

— Системы интерактивного телевидения — управление доступностью каналов для просмотра, приветствие гостя, включение стоимости услуг в счет гостя, сообщения гостю, просмотр счета.

Система **epitome PMS для платформы IBM iSeries**. Во многих гостиницах США и мира функционирует программный продукт, который теперь носит название «epitome PMS для платформы IBM iSeries» (он представлен и в России, в столичном «Метрополе»), а зарегистрированный знак Hotel Information Systems (HIS) является названием калифорнийской корпорации по созданию программных продуктов для гостиничной индустрии.

Основные задачи, решаемые системой

Оперативные ответы на вопросы:

- фактической и планируемой загрузки номерного фонда за любой период времени;
- об истории проживания и истории бронирования номеров;
- о состоянии взаиморасчетов с гостями и фирмами;
- контроль над авансовыми платежами по брони;
- анализ истории работы гостиницы.

Аудит работы персонала:

- аудит своевременности операций с гостями;
- контроль и аудит денежных операций;
- контроль над действиями персонала, ведение подробного лога всех действий пользователей с возможностью отбора событий по типам.

Автоматизация выполнения рутинных операций:

- регламентированные отчеты;
- печать бланков анкет, заявлений, разрешений, счетов, свидетельств и проч.;
- ведение архива гостей: проживал ли гость ранее, ведение черного списка, поиск по базе утраченных документов удостоверяющих личность;
- ведение базы контрагентов;
- операции с группами гостей (поселение, выселение);
- изменение тарифов, ввод в действие скидок/наценок;

- контроль и управление состоянием номеров: аренда, ремонт, уборка, оборудование в номерах.

Регистрация телефонных разговоров:

- данные о телефонных разговорах поступают из базы данных программы тарификатора и автоматически начисляются на счет гостю.

Организация автоматизированных точек продаж:

- рабочее место кассира;
- идентификация гостя по карте, выдаваемой при поселении;
- зачисление залога, предоплаты на карту гостя.

Выгрузка документов в 1С:Бухгалтерию 7.7:

- Счета (требования) на оплату;
- Акты об оказании услуг;
- Накладные;
- Закрытия кассовых смен в ПКО.

Основными функциональными блоками системы являются следующие:

- Бронирование.
- Групповое бронирование и управление группами.
- Регистрация и поселение гостей.
- Регистрация паспортов.
- Расчеты с гостями.
- Управление клубом / расчеты по клубным картам.
- Управление номерным фондом.
- Инженерная служба / управление ремонтом.
- Работа горничных.
- История гостя / программы частого гостя (программы поощрений).
- Подарочные сертификаты.
- История компании.
- Работа с туристическими агентствами.
- Работа с контрагентами.
- Консьерж / телефонный оператор / электронный консьерж.
- Управление апартаментами.
- Ночной аудит.
- Управление тарифами.

Бронирование. Использование всех существующих каналов продаж гостиничных услуг (интернет, GDS, call-центры и т. п.) Система анализирует наличие комнат на указанный период, предлагает на выбор различные тарифные планы, обращается к архиву договоров с фирмами, позволяет вносить информацию по месту и времени встречи гостя и автоматически распечатывает подтверждение брони.

Поселение. Система анализирует состояние и атрибуты комнат, позволяет зарегистрировать паспортные данные гостя и автоматически распечатывает регистрационную карту гостя.

Выписка. Система контролирует до шести балансов расчетной карточки гостя с распечаткой детальных и/или итоговых счетов.

Ведение счетов гостей. Система отслеживает начисления основных и дополнительных услуг гостиницы на расчетную карточку гостя, позволяет корректировать и перемещать начисления с одного счета на другой, а также учитывает курс пересчета валют при мультивалютной настройке.

Контроль состояния номерного фонда. Контроль состояния номерного фонда осуществляется по статусу комнаты (убрана — не убрана), виду уборки (текущая — выездная) и виду ремонта (с возможностью поселения — без возможности поселения).

Ночной аудит. При ночном аудите система начисляет на счета гостей стоимость проживания, производит изменения статуса комнат, обрабатывает информацию по незаезду, изменяет тарифы гостей в соответствии с сезонами и днями недели и рассчитывает итоговые показатели работы гостиницы за прошедший финансовый день.

Консьерж. Функции консьержа позволяют хранить в системе и распечатывать для гостей информацию о близлежащих достопримечательностях и прочих объек-

тах, представляющих интерес для постояльцев (рестораны, центры развлечений, банки, аренда автомобилей и т. п.).

Ведение кассовых операций. При ведении кассовых операций система ведет фискальный учет наличных поступлений и формирует все виды кассовой отчетности (персональной, сменной, календарной).

Пакетная организация тарифов. Пакетная организация тарифов в системе позволяет управляющему персоналу гостиницы получать статистику доходности по всем включенным элементам проживания.

Учет дополнительных услуг. Учет дополнительных услуг позволяет вести в системе инвентаризацию предметов дополнительного оборудования комнат (кровати, фены, вентиляторы, холодильники), повышая при этом оперативность и качество обслуживания гостей.

Управление доходами. Управление доходами позволяет гостинице вести гибкую ценовую политику в зависимости от загрузки гостиницы, соотношения гарантированных и негарантированных броней, длительности проживания гостей и других показателей.

Горничные. Для повышения эффективности работы горничных определяется и используется бальная шкала трудозатрат горничных на уборку гостиничных номеров в зависимости от типа комнаты и вида уборки (текущая, выездная, генеральная). С учетом этой шкалы формируются задания горничным на уборку наиболее эффективным образом, позволяя избежать неравномерной загрузки персонала.

Среди новых возможностей системы можно выделить следующие:

1. Управление продажами через интернет-сайт гостиницы осуществляется непосредственно в epitome PMS.

2. Добавлены новые параметры управления тарифами, включая дополнительные возможности установления ограничений на продажу номеров.

3. Существенно расширены функции отчетного модуля системы, включая возможности настройки шаблонов отчетных форм для каждого пользователя, группирования отчетов в бэтчи и графического представления статистических данных.

4. При настройке тарифных планов появилась возможность закрепления за тарифным планом альтернативного кода транзакции проживания, которая автоматически начисляется на счета гостей во время ночного аудита. Это позволяет пользователям системы иметь несколько вариантов услуг по продаже гостиничных помещений (например: проживание, долгосрочное проживание, аренда и т. д.) или получать данные начислений за проживание в отчетах «Журнал транзакций» и «Итоги транзакций» по тарифным планам в любой комбинации.

5. В разделе горничных базового модуля появилась дополнительная функция «Журнал изменений комнат» — отображение и печать занимаемых и освобождаемых комнат в хронологическом порядке, что позволяет пользователям системы оперативно следить за изменением состояния и статуса комнат в журнальном виде на протяжении необходимого интервала времени (по желанию пользователя журнал очищается).

6. При настройке кодов транзакций (операций начислений на счета гостей) появилась возможность установки дефолтного значения (значения по умолчанию) одного из шести существующих в системе суб-счетов, что позволяет пользователям системы автоматически закреплять начисление определенной услуги на определенный субсчет без создания дополнительной инструкции трансфера.

7. При печати счетов гостей в базовом модуле появилась возможность установки дефолтного значения одного из шести существующих в системе субсчетов гостей, что позволяет пользователям системы печатать счета гостей без выбора суб-

счета, и, следовательно, проводить расчеты с гостями быстрее.

8. При настройке налогов появилась возможность установки обязательного и опционального начисления налогов, что позволяет пользователям иметь автоматические налоговые начисления с возможностью отказа.

9. В «Мастер запросах» базового модуля (функция для универсального поиска информационных карт клиентов гостиницы) встроены дополнительные поля в списочные экраны результатов поиска: тариф проживания, количество взрослых и количество детей в номере. По этим полям может производиться прямая и обратная сортировка, что позволяет пользователям системы быстрее и эффективнее находить необходимую информацию.

10. При создании карточки A/R в модуле Счета к получению появилось дополнительное поле, запрещающее принятие брони от фирм, дебиторская задолженность которых превысила установленный кредитный лимит. Данный запрет разрешается обходить лишь пользователям, имеющим для этого специальные полномочия в настройке прав доступа.

11. В функцию «Сводка гостиницы» добавлены два количественных значения — «Брони в день заезда» и «Аннуляции брони в день заезда», что дает дополнительную информацию по динамике бронирования текущей даты.

12. При настройке номерного фонда гостиницы появилась возможность объединения отдельных комнат в апартаменты и другие комбинации номеров, продаваемых как совместно, так и по-отдельности. Контроль наличия комнат для продажи в случае даже очень сложной комбинации составляющих помещений производится автоматически.

13. При настройке комнат появилась возможность создавать коды помещений для служебного использования, не входящих в гостевые номера гостиницы. Количество таких служебных комнат в системе

не ограничено. Это позволяет пользователям системы иметь возможность отслеживать загрузку и вести расчеты за жилые (комнаты для персонала, летние кемпинги), нежилые (переговорные комнаты, аренда офисов) и виртуальные (выехавшие гости с ненулевым балансом) помещения гостиницы.

14. Расширены возможности настройки прав пользователей, добавлены поля, разрешающие автоматический ввод пароля пользователя и игнорирование предупредительных сообщений системы.

15. Экран проверки прав доступа пользователей системы в новой версии содержит два поля — идентификатор пользователя и пароль, что повышает уровень безопасности системы от несанкционированного доступа.

Система корпоративного управления **HIS Core** — это комплекс интегрированных подсистем, создающий эффективную среду взаимодействия сотрудников гостиничного комплекса, клиентов и деловых партнеров — туристических агентств, корпоративных клиентов и туроператоров. Техническая инфраструктура системы обеспечивает гибкость, масштабируемость и безопасность, делая возможным эффективный обмен информацией между пользователями. Система **HIS Core** разработана специально для управления сетью гостиниц и их прямой интеграции с локальными и международными каналами продаж.

Система бизнес-аналитики **epitome BI** (Business Intelligence) предназначена для осуществления многомерного анализа и стратегического планирования бизнеса в рамках всего предприятия.

Для оценки работы гостиницы система использует ключевые показатели деятельности, применяемые в гостиничной индустрии, такие как средний доход на номер (RevPAR), средний доход на гостя (RevPAC), средний отпускной тариф (ADR) и другие. Кроме того, система позволяет рассматривать показатели дея-

тельности гостиницы в различных срезах с гибкими возможностями детализации получаемой информации.

В инструментарий системы входят информационное хранилище (Data Warehouse), витрины данных (Data Marts), средства многомерной аналитической обработки MOLAP и библиотека стандартных форм отчетности и анализа. Использование такого набора инструментов позволяет своевременно получать необходимую информацию для проведения стратегического анализа деятельности предприятия в целях расширения доли рынка, увеличения доходов и повышения заполняемости гостиницы.

Программный продукт «epitome PMS для платформы IBM iSeries» и особенности его внедрения на российских гостиничных предприятиях

Рассмотрим возможности и особенности программного продукта «epitome PMS для платформы IBM iSeries», разработанного компанией HIS, а также методику внедрения систем управления гостиницами, которую на протяжении нескольких лет использует и компания **Libra International** при установках системы управления гостиницей epitome PMS.

Составляющие этапы проекта. Процесс установки системы управления в гостинице требует тщательной технической и психологической подготовки. Техническая подготовка включает в себя выбор и закупку соответствующего оборудования, прокладку и тестирование сетей, подготовку серверной комнаты и класса для обучения пользователей. Психологи-

ческая подготовка заключается в формировании руководителем гостиницы позитивного ожидания установки системы персоналом и готовности к восприятию сотрудниками новых знаний, стандартов обслуживания и возможных перемен в структуре и процедурах гостиницы. Руководству гостиницы и компании-поставщику очень важно грамотно выбрать дату «запуска» системы с учетом загрузки отеля (минимум) и сезонного наличия сотрудников (максимум), а также назначить менеджера проекта со стороны гостиницы.

«Внедрение» системы обычно проводится 1–2 техническими специалистами и 1–2 консультантами компании-поставщика и начинается с установки и на-

стройки сервера и компьютерных станций (по количеству рабочих мест персонала). Одновременно производится согласование и конфигурация процедур страхового копирования, что является неотъемлемой частью обеспечения надежности функционирования системы. После тестирования работы оборудования в сети, компьютерные станции временно устанавливаются в подготовленном учебном классе и согласовывается график обучения пользователей. Грамотное составление графика обучения с учетом сменности работы персонала, оптимального количества занятий, групп и учеников в группе, а также хороший уровень посещения занятий пользователями — залог успешного ввода системы в эксплуатацию и безболезненного перехода на новую технологию работы гостиницы. В зависимости от размеров и набора услуг отеля этап подготовки оборудования и настройки учебного класса занимает от 1 дня до 1 недели.

Параллельно проводится работа однодневного семинара для руководителей, на котором согласуются или разрабатываются политика и процедуры гостиницы, выясняются особенности номерного фонда и набора предоставляемых услуг, классифицируются тарифы и прейскуранты, оговариваются правила налогообложения и формы оплаты гостей. Как правило, за месяц до даты начала внедрения системы компания-поставщик высылает в гостиницу специальный вопросник «Политика и процедуры гостиницы», который призван определить наиболее важные технологические моменты конфигурации системы, и, чем продуманнее заполнен вопросник специалистами гостиницы, тем быстрее и успешнее идет согласование вопросов конфигурации на месте.

После семинара для руководителей, консультанты компании приступают к процессу настройки системы с учетом ее особенностей и требований руководства.

В течение 2—5 дней производится наполнение базы данных системы множественными классификаторами, устанавливаются значения по умолчанию, создаются наличие номерного фонда и тарифные планы гостиницы, разрабатываются специальные печатные формы.

После окончания этого этапа класс, тренировочная база системы и персонал готовы к обучению. Процесс обучения в зависимости от количества пользователей в гостинице занимает от 4 до 20 дней и происходит специализирующимися группами не более 5 человек в каждой. Продолжительность каждого занятия — от 2 до 4 часов. Одновременно с обучением работе с функциями системы происходит усвоение персоналом новых процедур и документооборота. Консультанты Libra International формируют контрольные листы служб для последовательного выполнения технологии работы соответствующего подразделения гостиницы на ежедневной основе. На занятиях проигрываются все сценарии обслуживания гостей и взаимодействия служб, уточняется полнота и корректность настроечных кодов системы, подбираются функции и отчеты для выполнения соответствующих обязанностей сотрудниками. В процессе настройки системы и обучения пользователей компания-поставщик, как правило, выдает руководству отеля свои рекомендации по совершенствованию функционирования гостиничных служб, структурному составу гостиницы, персональному разделению обязанностей, установлению спектра контроля.

За 2—3 дня до даты «запуска» системы обучение заканчивается и персонал готов к вводу начальных данных в реальную базу данных, которая представляет из себя точную копию тренировочной базы данных с учетом всех уточнений и согласований. После «запуска» системы тренировочная база остается в дальнейшем распоряжении гостиницы для углублен-

ного обучения и подготовки новых сотрудников. Начальными данными «запуска» системы является информация о проживающих гостях и перспективных бронях, а также информация о туристических агентствах и корпоративных организациях, осуществляющих загрузку гостиницы. Важно привлечь к вводу начальных данных как можно больше обученных сотрудников, так как в присутствии консультантов компании-поставщика они получают хорошую практику работы с реальными данными системы.

И вот наступает кульминация ввода системы управления гостиницей в эксплуатацию — дата «запуска». Компьютерное оборудование занимает предназначенные места в отеле. Консультанты Libra International с учетом результатов обучения пользователей дают руководству гостиницы рекомендации по формированию смен администраторов и горничных, а также по организации работы отеля в условиях новой технологии. Реальное поселение гостей в систему начинается с первого заезда гостя в дату «запуска». С этого момента начинается так называемая «живая поддержка», которая заключается в круглосуточной помощи сотрудникам гостиницы в бесперебойном обслуживании гостей, оперативном вводе данных в систему и в проведении ночных аудитов.

Ночным аудитом называется специальная процедура гостиницы, проводимая после завершения активности в работе отеля, включающая в себя комплексную проверку финансового дня — полноту и корректность вводимых данных, контроль за действиями пользователей, подготовку технологических отчетов для руководства по функционированию всех подразделений гостиницы в предстоящей дате. «Живая поддержка» в гостинице продолжается 3–4 дня — именно тот срок, который охватывает работу всех смен и сотрудников предприятия.

Изменения в качестве информации. На фоне вышеперечисленных этапов установки системы управления гостиницей идет невидимый на первый взгляд пользователей, но очень важный процесс структурирования гостиничной информации. Речь идет не только о классификации номерного фонда и сегментации тарифов, но и об информационной организации источников поступления доходов, географической сегментации поступления броней, а также о структурном подходе к информации туристических агентств и корпоративных организаций, загружающих гостиницу.

В процессе «запуска» определяется и вводится в систему базовая шкала затрат горничных на уборку гостиничных номеров в зависимости от типа комнаты и вида уборки (текущая, выездная, генеральная). С учетом этой шкалы система формирует задания горничным на уборку наиболее эффективным образом, позволяя избежать неравномерной загрузки персонала.

Говоря о построении тарифных планов, использование системы управления гостиницей *epitome PMS* позволяет создавать цены на проживание в зависимости от:

1. Валют (количество валют не ограничено).
2. Сезонов (количество сезонов не ограничено).
3. Дней недели.
4. Загрузки гостиницы (количество планок загрузки не ограничено).
5. Типов комнат (количество типов комнат не ограничено).
6. Количества проживающих в комнате взрослых.
7. Количества проживающих в комнате детей (двух возрастных категорий).
8. Дополнительных услуг, включенных в пакет проживания (количество пакетов не ограничено).
9. Скидок процентных (количество скидок не ограничено).

10. Скидок суммовых (количество скидок не ограничено).

По каждому тарифному плану система на ежедневной основе формирует статистику, позволяя управленческому персоналу получить ответ на вопрос — «Какой тариф и в какой сезон работает наиболее эффективно?» Научившись работать с основными показателями эффективности продаж в гостиничной индустрии за финансовый период, такими как коэффициент загрузки, доход от продажи комнат, средний дневной тариф на комнату, средний дневной тариф на человека (место), средняя продолжительность проживания, среднее количество человек на комнату, руководство гостиницы получает надежный инструмент для принятия стратегических коммерческих решений.

Владелец гостиницы или ее руководитель получает прозрачную информацию по отдаче источников продвижения гостиницы на рынке, целям приезда клиентов в данную гостиницу, а также по эффективности работы сегментов рынка (индивидуальные брони, туристические агентства, корпоративные фирмы, мероприятия, поселения без брони и т.д.)

Система также формирует статистику по рейтингу продуктивности продаж постоянным клиентам и туристическим агентствам. Количество бронирований, визитов, комнато-ночей проживания, аннуляций броней и незаездов в совокупности с интегрированным доходом от конкретного гостя или фирмы дают отделу продаж гостиницы обоснование для индивидуальных коммерческих предложений клиентам. Ведение в системе паспортной и визовой информации позволяет четко координировать связь с гостем и быстро формировать отчетность в соответствующие организации, а также ускорять оформление постоянных клиентов в гостинице и иметь возможность проведения маркетинговых акций в связи с датами рождения. Система *epitome PMS* позволяет хранить в базе дан-

ных специальные пожелания гостей, а также файлы фотографии клиента и его подписи. При повторном визите гостя и профессиональным использованием системной информации персоналом у клиента создается полное впечатление персонализированного обслуживания, что является основным элементом достижения приверженности гостей данному отелю и формированию базы постоянных клиентов.

Помимо формирования управленческой информации, дизайн и последовательность заполнения полей системы *epitome PMS* построены по сценариям высококлассного обслуживания гостей. Функционал системы подсказывает пользователю эффективный диалог работы с клиентом, начиная с запроса бронирования и сбора статистики отказа от брони, и заканчивая наиболее продуктивной продажей гостиничного номера с формированием письма-подтверждения брони.

Специфика «внедрения» *epitome PMS* в России. Основной составляющей успеха продаж в последние годы системы управления гостиницей *epitome PMS* в России является успешная локализация западной технологии, проводимая компанией *Libra International* с учетом особенностей практики отечественных гостиниц и российского законодательства. При этом следует отметить, что требования полной предоплаты и почасовой оплаты в случае позднего выезда, зачастую подаваемые как основное условие российской специфики, на самом деле таковыми не являются, а связаны с внутренними правилами и политикой гостиницы и отражают уровень сервиса в отеле, состав его клиентуры и качество работы персонала (читай — качество управления). Поэтому полная предоплата и почасовая оплата функционируют в системе стандартно (без жесткого автоматического расчета), разве что прав персоналу дается больше, а спектр контроля над действиями персонала ус-

танавливается глубже, чем в большинстве других систем.

Реальные особенности российского законодательства в гостиничной индустрии состоят в следующем:

1. Во-первых, жестко регламентированные процедуры наличных расчетов с клиентами. Эта задача решена через создание интерфейса с фискальными регистраторами, включенными в реестр контрольно-кассовых машин, используемых в гостиничном хозяйстве РФ. При взимании с гостей оплаты наличными или кредитными картами (аналогично при возвратах) система автоматически печатает фискальный чек с указанием номера комнаты и номера оплачиваемого счета. Интерфейсная программа позволяет снимать кассовые X-отчет и Z-отчет, а также оперативно контролировать содержимое кассового ящика.

2. Во-вторых, наличие в российском законодательстве регионального налога с продаж, начисление которого связано не только с наименованием товара или услуги, но и с видом оплаты. Эта задача решена в системе посредством изменения правил налогообложения (до 4 вариантов) на счете гостя в зависимости от вида оплаты. На случай изменения вида оплаты по счету гостя в процессе проживания в системе создана автоматическая процедура сторнирования налога с продаж при безналичном расчете.

3. В-третьих, специфика формирования отчетов для региональных отделений ОВИР, УВД и Госкомстата. Эта задача решена компанией Libra International при создании дополнительного паспортного модуля, формирующего до 10 специальных отчетов, согласованных с соответствующими организациями. Паспортный модуль позволяет также выгружать информацию в согласованном формате электронного вида.

Что же касается таких российских «изюминок», как отслеживание связи

между датой предоставления услуги и датой и видом ее оплаты (какую же из дат принять бухгалтерии за дату реализации? как быть в случае комплексной оплаты одной услуги двумя кредитными картами?), а также практики поселения «на место» и ведения «местового учета», то компания Libra International предоставляет консультации по формированию учетной политики гостиницы и организации технологии обработки финансовых данных, которые позволяют сохранить западные стандарты управленческого учета, заложенные в системах автоматизации, с учетом требований и нюансов российского законодательства. Гостиница начинает работать на статистических отчетах, формирующих такие экономические показатели, как комнатно-ночи, средний отпускной тариф на комнату, человеко-ночи, средний дневной тариф на человека, средний доход на имеющийся номер и средний доход на гостя. В результате таких изменений бухгалтерский и экономический персонал, напрямую не работающий с системой управления гостиницей, получает хорошую школу управления предприятием, а гостинице открываются новые возможности для управленческого учета, анализа работы гостиницы, улучшения качества обслуживания гостей и повышения доходности предоставляемых услуг.

Поэтому современные решения автоматизации отелей базируются на скоординированном взаимодействии нескольких специализированных систем, поставляемых в гостиницу профессиональными компаниями, которые могут не только качественно установить свои системы и обучить персонал, но также обеспечить хороший уровень круглосуточного технического и технологического сопровождения.

Все системы выбираются по следующим основным критериям:

1. Техническое решение.
2. Функциональные возможности.

3. Простота и эффективность работы.
4. Надежность.
5. Возможность развития.
6. Цена.

Как правило, последний показатель достаточно объективно отражает вес вышеприведенных позиций. Отельныееры обычно говорят: «Сколько система стоит, на столько она и эффективна».

При выборе систем часто обращаются за рекомендациями к гостиницам, уже прошедшим путь автоматизации полностью (что встречается крайне редко, как и абсолютное совершенство) или частично, с целью получить отзыв о программном продукте, качестве установки и обучения, репутации компании-поставщика и взаимоотношениях с ней в ходе эксплуатации. И это правильно. Индивидуальный выбор может привести к ситуации первой или последней (или, что еще хуже, первой и последней) установки системы, а это очень опасно для гостиницы, так как оставляет ее наедине с возможными проблемами и рано или поздно заставляет гостиницу заменить установку.

Интерфейс. При выборе гостиничных систем следует выяснить, как они будут взаимодействовать между собой на месте. Если взаимообмен информацией проводится в обобщенном виде (например, статьи бухгалтерской реализации и оплаты), можно не тратить на координацию компаний-поставщиков и установку программ взаимодействия систем (интерфейсов), а производить ввод данных вручную с выходных форм. Если же поток данных детализирован и многочислен (например, телефонные и ресторанные счета, калькуляция блюд, поток броней), без интерфейсов не обойтись, так как в этом случае существенные трудозатраты и ошибки обойдутся дороже.

Акцентируем внимание на качестве работы интерфейсных программ — «перешейков» общей автоматизации гостиницы. Естественно лучше, если у компании-поставщика есть уже стандартный и

отлаженный интерфейс, имеющий возможность настройки под конкретную партнерскую систему. Если нет, вновь написанная интерфейсная программа должна быть тщательно проверена в эксплуатации и надежно расположена в системе, то есть, установлена на компьютере, не подверженном энергетическим сбоям и остановкам. Иначе качество и надежность взаимодействующих систем будут сведены к нулю.

В подавляющем большинстве случаев специализированные гостиничные системы достаточно функционально обособлены, они разработаны для разных целей, имеют разную специфику, эксплуатируются разным персоналом в разных службах и требуют различных знаний (сравните, Система управления мероприятиями, Система электронных ключей, Система финансово-бухгалтерского учета). Следовательно, структура базы данных, дизайн экранных форм и подход к отчетности в каждой системе могут быть специфическими. Интерфейс передает из одной партнерской системы в другую всего несколько полей (от 1 до 20), являющихся ключевыми для данного взаимодействия, и чем лучше продуманы процедуры работы взаимосвязанных подразделений гостиницы и отлажены информационные потоки, тем изящнее и надежнее интерфейс, то есть тем меньше информационных полей он передает. Тем самым минимизируется дублирование информации в партнерских системах гостиницы.

Большинство гостиничных интерфейсов работает в реальном режиме времени (on-line), некоторые функционируют в режиме периодического экспорта-импорта информации. Согласование режима передачи, формата и системного расположения передаваемых между системами данных являются ключевыми вопросами для создателей интерфейсных программ и их пользователей — специалистов гостиницы.

Ниже приводится пример простейшего взаимодействия гостиничных систем. Как видно на схеме, системы управления гостиницей и управления рестораном (если ресторан находится в управлении гостиницы) являются базовыми по отношению к остальным системам.

Причины этого следующие:

1. Эти системы хранят и обрабатывают информацию по основным услугам гостиницы — проживанию и питанию, и наиболее ей необходимы.

2. Эти системы задействованы в процессе непосредственного обслуживания гостей (поселение, выписка, меню, чеки, счета), и к ним предъявляются особые требования по быстродействию и дизайну в зоне обслуживания (Front Office).

3. Именно с покупки этих систем начинается процесс автоматизации гостиницы, и их техническое решение влияет на выбор остальных систем.

4. Наконец, небольшие или недорогие гостиницы могут вообще ограничиться приобретением только этих двух систем, так как даже постепенную установку 5 и более систем могут осилить гостиницы размером не менее 100 комнат и со средним тарифом не менее 100\$ за комнату в сутки.

Как правило, интерфейсные программы разрабатываются и поддерживаются специалистами компании-поставщика системы управления гостиницей. Интерфейсы, также как и основное программное обеспечение, находятся на техническом обслуживании компании-поставщика и при необходимости могут дорабатываться (при увеличении количества передаваемых информационных полей) или переустанавливаться (при замене партнерской системы).

Подводя итог вышесказанному, следует отметить, что интерфейсы связывают все установленные в гостинице системы в единое информационное пространство, образуя сложную техническую и техноло-

гическую сеть бесперебойного круглосуточного взаимодействия.

Подготовка кадров. На установленных системах работает рядовой гостиничный персонал, и от одной мысли, что в дополнение к основным обязанностям по обслуживанию гостей портье, официанты и горничные должны будут быстро и с улыбкой работать за компьютером, управляющие гостиниц приходят в состояние глубокого пессимизма в отношении автоматизации.

Проблема подбора, воспитания и обучения кадров является острой и никогда не прекращающейся «головной болью» руководства гостиницы, независимо от того, идет ли речь о пятизвездочном московском отеле или о небольшой удаленной гостинице. Выпускники профильных учебных заведений в РФ не отвечают профессиональным требованиям, предъявляемым современными стандартами, постоянно прослеживается отрыв теоретических знаний от практических, учебный процесс значительно отстал — отели ушли вперед. Так как работа в гостинице и ресторане не из легких, текучесть кадров здесь выше, чем в других отраслях. Поэтому все чаще гостиницам приходится иметь собственные программы подготовки кадров или, другими словами, учить кадры на свой лад.

Нужно ли при этом требовать от людей специальных технических знаний для работы с компьютерами? Если таковые имеются, это, разумеется, только на пользу. Если же нет, ничего страшного. Пусть лучше в гостинице работают люди без специального образования, но заинтересованные в своей работе и всегда позитивно настроенные на получение новых, пусть даже трудоемких знаний. Тогда компания-поставщик системы управления гостиницей или рестораном должна взять на себя обязанности по передаче навыков быстрого и профессионального принятия брони по телефону, оформления заказа в ресторане или пояс-

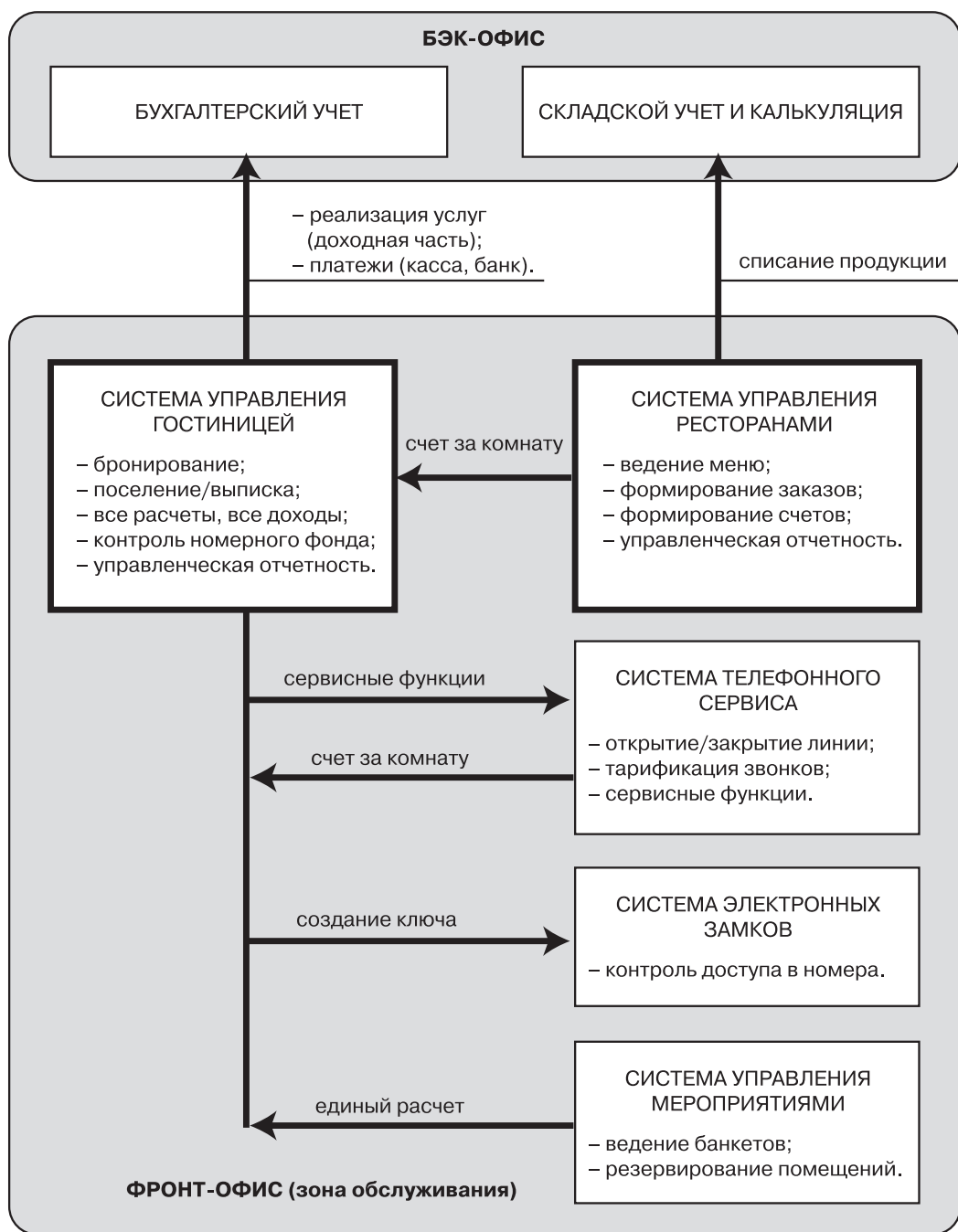


Схема 1. Пример взаимодействия гостиничных систем.

нения деталей распечатанного счета гостю с вводом данных в систему в режиме реального времени. Дизайн экранных форм современных западных систем спе-

циально разработан по сценариям высококлассного обслуживания гостей.

В условиях автоматизации, тем более, когда персонал уже прошел обучение ра-

боте с системами, особая ответственность по сохранению подготовленных кадров ложится на управляющего гостиницей. Необходимо мотивировать тех сотрудников, кто хорошо освоил системы, работает на них безошибочно, вносит конструктивные предложения по совершенствованию процедур обслуживания гостей, и строже контролировать ошибки невнимательных или нерадивых. Но всегда полезно помнить совет знаменитого отельера Вилларда Марриотта своим коллегам: «Позаботьтесь о своих сотрудниках, и они, в свою очередь, позаботятся о прибыли».

Основным модулем системы является **Базовый модуль**, предназначенный для автоматизации наиболее важных производственных операций. Контроль доступа пользователей осуществляется с помощью системы паролей и прав.

Функциональные возможности базового модуля включают:

- **Бронирование.** Система анализирует наличие комнат на указанный период, предлагает на выбор различные тарифные планы, обращается к архиву договоров с фирмами, позволяет вносить информацию по месту и времени встречи гостя и автоматически распечатывает подтверждение брони.

- **Поселение.** Система анализирует состояние и атрибуты комнат, позволяет зарегистрировать паспортные данные гостя и автоматически распечатывает регистрационную карту гостя.

- **Выписка.** Система контролирует до шести балансов расчетной карточки гостя с распечаткой детальных и/или итоговых счетов.

- **Ведение счетов гостей.** Система отслеживает начисления основных и дополнительных услуг гостиницы на расчетную карточку гостя, позволяет корректировать и перемещать начисления с одного счета на другой, а также учитывает курс пересчета валют при многовалютной настройке.

- **Контроль состояния номерного фонда.** Контроль состояния номерного фонда осуществляется по статусу комнаты (убрана — не убрана), виду уборки (текущая — выездная) и виду ремонта (с возможностью поселения — без возможности поселения).

- **Ночной аудит.** При ночном аудите система начисляет на счета гостей стоимость проживания, производит изменения статуса комнат, обрабатывает информацию по незаезду, изменяет тарифы гостей в соответствии с сезонами и днями недели и рассчитывает итоговые показатели работы гостиницы за прошедший финансовый день.

- **Консьерж.** Функции консьержа позволяют хранить в системе и распечатывать для гостей информацию о близлежащих достопримечательностях и прочих объектах, представляющих интерес для постояльцев (рестораны, центры развлечений, банки, аренда автомобилей и т. п.).

- **Ведение кассовых операций.** При ведении кассовых операций система ведет фискальный учет наличных поступлений и формирует все виды кассовой отчетности (персональной, сменной, календарной).

- **Пакетная организация тарифов.** Пакетная организация тарифов в системе позволяет управляющему персоналу гостиницы получать статистику доходности по всем включенным элементам проживания.

- **Учет дополнительных услуг.** Учет дополнительных услуг позволяет вести в системе инвентаризацию предметов дополнительного оборудования комнат (кровати, фены, вентиляторы, холодильники), повышая при этом оперативность и качество обслуживания гостей.

- **Управление доходами.** Управление доходами позволяет гостинице вести гибкую ценовую политику в зависимости от загрузки гостиницы, соотношения гарантированных и негарантированных бро-

ней, длительности проживания гостей и других показателей.

— Встроенная электронная почта. Система организует обмен сообщениями между пользователями системы и ведет архив сообщений.

Модуль «История гостей и фирм» направлен на достижение приверженности клиентов отелю. Назначение модуля «История гостей и фирм» — выявление постоянных клиентов, управление программами поощрений, учет предпочтений проживающих, сбор и обработка статистики по гостям и фирмам. Модуль истории позволяет аккуратно и оперативно проводить анализ продуктивности клиентов и принимать эффективные управленческие решения по повышению продаж гостиницы. В модуле истории можно регистрировать и анализировать потребности гостей и фирм, определять и учитывать наиболее популярные запросы постояльцев, повышая тем самым долю доходов от частых клиентов. Возможно ведение неограниченного количества программ поощрений постоянных гостей по различным схемам бонусных начислений. Модуль истории содержит следующую информацию о гостях и фирмах:

— адресные данные и контактная информация;

- договорные данные;
- архив документов;
- данные по предпочтениям гостей;
- паспортные данные;
- фотографии гостей;
- центр сообщений и планировщик задач;

— статистические данные.

Модуль «Счета дебиторов». С помощью модуля «Счета дебиторов» вы сможете оперативно и точно вести в системе взаиморасчеты с контрагентами, выставять счета и контролировать денежные поступления юридических лиц. В модуле можно отслеживать задержки оплат клиентов, а также выполнять задачи по мониторингу и цикличности дебиторской

задолженности. Модуль «Счета дебиторов» позволяет вести информацию по взаиморасчетам с клиентами, не проживающими в гостинице, но пользующимися её услугами, например, для организации банкетов, корпоративных мероприятий, ведения клубных карт и т. п.

Модуль «Счета дебиторов» содержит следующую информацию об юридических лицах:

— адресные данные и контактная информация

- банковские данные;
- кредитный лимит;
- лицевой счет организации;
- таблица старения задолженности;
- рейтинг платежной дисциплины;
- баланс взаиморасчетов;
- архив документов;
- центр сообщений и планировщик задач;

— статистические данные.

Модуль «Управление подарочными сертификатами» позволяет автоматизировать процесс выдачи, реализации и использования подарочных сертификатов. Подарочные сертификаты могут быть приобретены гостями отеля, выданы им в обмен на накопленные бонусные баллы или оформлены в качестве поощрения особо важным клиентам. Владелец подарочного сертификата может передать его другому лицу или воспользоваться им самостоятельно для повышения класса обслуживания, оплаты услуг гостиницы и её партнеров или участия в специальных программах и мероприятиях.

Назначение модуля «Групповые продажи» — автоматизация обработки больших групп гостей, оптимизация дохода и загрузки гостиницы посредством управления групповыми букингами (комплексными бронями). В модуле «Групповые продажи» выполняются задачи, необходимые для эффективной деятельности гостиницы по размещению групп и мероприятий, а именно продажа гостиничных номеров в блоках, назначение групповых

тарифов, ведение групповых схем формирования счетов и анализ продуктивности групповых заездов. Работа с групповыми бронями включает в себя индивидуальное и групповое ведение счетов, дифференцирование дат заезда и выезда, ведение индивидуальных и групповых сообщений, учет специальных пожеланий гостей в отношении номеров и обслуживания. Модуль «Групповые продажи» позволяет проводить автоматическое бронирование номеров для гостей, входящих в состав группы, автоматическое изменение, аннулирование броней, автоматическое поселение и выезд членов группы.

Модуль «Групповые продажи» содержит следующую информацию о групповых бронях:

- фирма, производящая групповое бронирование;
- типовые условия контракта с данной фирмой;
- адресные данные и контактная информация;
- календарные данные групповой брони (даты заезда, выезда, ограничения, аннуляции);
- групповые тарифы;
- данные по виду группового бронирования;
- данные по схеме групповой оплаты;
- блок комнат группового бронирования;
- список индивидуальных броней, входящих в состав группы;
- центр сообщений и планировщик задач по данной группе.

Модуль «Киоски» обеспечивает службу портье простым в использовании инструментом для осуществления инвентарного контроля и учета продаж сувенирной продукции, печатных изданий и различных других товаров и напитков для гостей как за наличный расчет, так и с отнесением стоимости покупки на гостиничный счет клиента.

Назначение модуля «Управление туристическими агентствами» — оперативный

расчет и печать отчетов по размеру причитающихся к выплате комиссионных вознаграждений туристическим агентствам. Модуль позволяет вести в системе адресную и статистическую информацию о туристических агентствах, а также отслеживать каждого гостя, проживающего в гостинице по брони турагентств. В совокупности с учетом индивидуальной продуктивности каждого менеджера (агента) в агентстве, такие данные позволяют гостинице расширять свой рынок с помощью альтернативных каналов продаж и управления выплатами комиссионных вознаграждений. Модуль «Управление туристическими агентствами» содержит следующую информацию о туристических агентствах:

- Адресные данные и контактная информация;
- банковские данные;
- тип туристического агентства;
- номер IATA;
- процент первичной комиссии;
- процент вторичной комиссии;
- лицевой счет комиссионных туристического агентства;
- архив документов;
- центр сообщений и планировщик задач;
- статистические данные по агентству в целом и отдельным агентам.

Модуль «Групповые продажи» дает новые возможности управления контрактами. Данный модуль функционирует совместно с модулем «Групповые продажи» и предназначен для автоматизации продаж оптовых туров, туристических пакетов и управления долгосрочными корпоративными контрактами. Модуль «Управление контрактами» позволяет создавать специальные ценовые соглашения, определять условия взаиморасчетов, настраивать гибкие квоты номеров для групповых и индивидуальных заездов. Использование статистики поможет определить продуктивность долгосрочных контрактов с туристическими агентствами.

Модуль управления контактами и мероприятиями направлен на организацию проведения мероприятий на самом высоком уровне. Использование модуля управления контактами и мероприятиями системы управления гостиницей *epitome PMS* позволит повысить эффективность и качество работы сотрудников гостиницы по осуществлению продаж номеров и конференц-помещений, организации и обслуживанию мероприятий, а также поддержанию регулярных контактов с наиболее важными клиентами и партнерами.

Модуль управления контактами и мероприятиями ***epitome Contact & Events Manager*** содержит широкий спектр возможностей и простых в эксплуатации средств в дополнение к уже имеющимся функциональным возможностям системы управления гостиницей *epitome PMS*. Их использование повышает эффективность работы персонала, упрощает координацию проведения мероприятий и способствует повышению качества обслуживания клиентов.

Модуль управления контактами *epitome Contact Manager Module*:

- Предоставляет возможность внесения, изменения, хранения и просмотра контактной информации по базе данных клиентов.

- Содержит подробные маркетинговые и статистические данные по каждому клиенту.

- Учитывает накопление баллов по бонусным программам гостиницы.

- Хранит и обрабатывает напоминания о важных датах или действиях, связанных с клиентом, компанией или мероприятием.

- Полностью интегрирован со всеми другими модулями системы управления гостиницей *epitome PMS*.

Модуль управления мероприятиями *epitome Events Manager*:

- Отображает наглядный календарь загрузки конференц-помещений с воз-

можностью просмотра детальной информации по каждому мероприятию.

- Содержит комплексную информацию о мероприятиях с привязкой к мастерам продаж, счетам гостей, групповым броням, турагентам и счетам-дебиторам.

- Предлагает различные варианты расстановки мебели, компоновки меню; дополнительные услуги и оборудование, необходимые для проведения мероприятия.

- Ведет учет времени по проводимым мероприятиям с учетом требований к подготовке помещения и его последующей уборки.

- Позволяет настроить ручные или автоматические начисления стоимости услуг на счета клиентов.

- Формирует детализированный внутренний заказ на проведение мероприятия (*Banquet Event Order*).

- Полностью интегрирован со всеми другими модулями системы управления гостиницей *epitome PMS*.

Использование модуля управления контактами и мероприятиями системы управления гостиницей *epitome PMS* позволит повысить эффективность и качество работы.

Модуль отчетности *epitome Reports* позволяет получать разнообразные отчеты о деятельности гостиничного предприятия. Отчеты могут быть получены за любой период времени, их можно просматривать на экране, выводить на печать либо автоматически посылать по электронной почте в формате pdf. Отчеты снабжены различными способами сортировки и группирования данных, а также возможностями выборки информации по установленным фильтрам. Для каждого отчета существует возможность настройки неограниченного количества стандартных шаблонов, позволяющих пользователям эффективно организовывать свою работу. Кроме того, отчеты могут быть сгруппированы в батчи для их пакетной печати (например, при проведении процедуры ночного аудита).

Для удобства получения информации отчеты каждой из систем еritime организованы по группам в соответствии с их функциональным предназначением. Кроме того, каждый пользователь имеет возможность создавать собственные группы отчетов, с установленными параметрами по умолчанию. Доступ к каждому отчету регламентируется правами пользователей систем еritime.

Среди основных групп отчетов системы управления гостиницей еritime PMS можно выделить:

- статистические и аналитические отчеты;
- отчеты отдела маркетинга;
- отчеты службы портье;
- отчеты службы горничных;
- отчеты технической службы;
- финансовые отчеты;
- отчеты по взаимоотношениям с турагентствами;
- отчеты по групповым продажам и контрактам;
- отчеты по постоянным гостям;
- отчеты ночного аудита;
- отчеты корпоративного офиса;
- отчеты по конфигурации системы.

Сервис Karyon обеспечивает гостиницам эффективный инструментарий для того, чтобы преуспеть в условиях жесткой конкуренции на рынке гостеприимства. Основная цель, достижению которой способствует Karyon — это оптимизация загрузки номерного фонда за счет наиболее выгодных каналов продаж и повышение доходности гостиниц.

Сервис Karyon состоит из:

- Система центрального бронирования для гостиниц и гостиничных цепочек.
- Управление HOD-содержимым и онлайн-контентом.
- Прямое подключение к switch-системам Wizcom, Pegasus ODD и HBSI.
- Интеграция с GDS-системами Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan.
- Интеграция с IDS Expedia, Travelocity, Orbitz, Hotwire, TravelWeb и др.

— Участие в программах международных туристических консорциумов.

— Портал бронирования на сайте гостиницы.

— 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.

Karyon предоставляет широкие возможности для управления продажами, интернет-бронирования и продвижения в каналах электронной дистрибуции гостиничных предприятий любого размера и формата. Подключение Karyon к системам глобальной дистрибуции (GDS) обеспечивает прямое соединение с четырьмя крупнейшими каналами глобальной дистрибуции (Amadeus, Galileo, Sabre и Worldspan) и множеством туристических онлайн-ресурсов. Сервис также интегрирован с международными сайтами интернет-бронирования (IDS), подключенными к системам Pegasus ODD (TravelWeb, Hotwire, Expedia и др.) и HBSI (American Airlines Vacations, Group Travel Planet, Liberty/GoGo Travel др.)

Karyon дает возможность менеджерам отеля с единой консоли в реальном времени управлять тарифной политикой и реализацией номеров по множеству каналов дистрибуции без необходимости жесткого квотирования и ручной обработки. Основанная на интернет-доступе технология Karyon имеет интуитивно понятный пользовательский интерфейс и не требует длительного обучения персонала для ее использования

Помимо подключения к основным каналам электронных продаж сервис Karyon предлагает своим клиентам возможности организации онлайн-бронирования непосредственно с сайта гостини-

цы или гостиничной сети, включая портал бронирования для постоянных индивидуальных и корпоративных клиентов, туристических агентств и группового бронирования по спецтарифам с использованием авторизованного доступа.

Karyon интегрируется с основными системами управления гостиницами, обеспечивая полную синхронизацию наличия номеров, тарифов, броней, изменений и аннуляций.

Система управления ресторанами *epitome POS* создавалась специально для работы в ресторанах гостиниц и гостиничных комплексов, а также ресторанных комплексах с множеством точек продаж. Она использует единую с системой управления гостиницей *epitome PMS* базу данных, что позволяет реализовать тесную интеграцию двух программных продуктов.

Система *epitome POS* эффективно автоматизирует работу множества различных точек продаж в гостиничных и ресторанных комплексах, включающих рестораны, бары, фитнес-центры, прачечные, столовые для персонала и другие. Модуль управления меню позволяет создавать единый справочник блюд, напитков и услуг, которые могут реализовываться в различных точках продаж по различным ценам. Изменения в меню производятся без остановки работы системы с немедленной передачей изменений на точки продаж.

Система поддерживает различные способы принятия заказов как по открытым чекам (ресторанное обслуживание), так и с немедленной оплатой (барное обслуживание). Открытые чеки могут переноситься из одной точки продажи в другую. Наименования меню одной точки продажи могут быть вызваны в любой другой точке. Система ведет учет всех открытых чеков и позволяет в любой момент времени производить дозаказ блюд.

К каждому блюду гость может заказать неограниченное количество моди-

фикаторов (гарнир, соус и т.п.), а также указать способ приготовления. Заказы в ресторане принимаются как на стол в целом, так и с указанием места гостя в случае раздельной оплаты чека. В любое время заказ может быть разделен среди гостей за столиком.

Заказы на кухню автоматически направляются на печать по различным ценам приготовления в соответствии с настройкой каждого блюда.

Чеки могут быть закрыты любым способом оплаты, как наличными или кредитной картой, так и с отнесением оплаты на номер комнаты проживающего гостя или на его клубную карту.

Система поддерживает возможность разделения чеков, а также оплаты одного чека различными способами. Система также позволяет передавать чеки от одного официанта к другому (например, при завершении смены официанта).

Тесная интеграция с системой управления гостиницей *epitome PMS* позволяет реализовать ряд дополнительных функций, таких как просмотр ресторанного чека гостя, закрытого на его комнату, на стойке портье при выписке. В конце дня информация о доходах всех точек продаж автоматически поступает в гостиничную систему для получения единой отчетности по доходам всего гостиничного комплекса.

Система *epitome POS* содержит мощные отчетные возможности, позволяющие осуществлять контроль над действиями персонала, проводить анализ меню, а также финансовый, маркетинговый и статистический анализ.

Система *epitome POS* содержит гибкий модуль автоматической передачи данных в складскую и бухгалтерскую системы.

Система *epitome POS* прошла фискализацию в соответствии с требованиями Российской Федерации на базе интеграции с фискальными регистраторами, внесенными в Госреестр РФ.

Система бизнес-аналитики **epitome BI** (Business Intelligence) предназначена для осуществления многомерного анализа и стратегического планирования бизнеса в рамках всего предприятия.

Для оценки работы гостиницы система использует ключевые показатели деятельности, применяемые в гостиничной индустрии, такие как средний доход на номер (RevPAR), средний доход на гостя (RevPAC), средний отпускной тариф (ADR) и другие. Кроме того, система позволяет рассматривать показатели деятельности гостиницы в различных срезах с гибкими возможностями детализации получаемой информации.

В инструментарий системы входят информационное хранилище (Data Warehouse), витрины данных (Data Marts), средства многомерной аналитической обработки MOLAP и библиотека стандартных форм отчетности и анализа. Использование такого набора инструментов позволяет своевременно получать необходимую информацию для проведения стратегического анализа деятельности предприятия в целях расширения доли рынка, увеличения доходов и повышения заполняемости гостиницы.

Система управления питанием **Libra F&B** предназначена для автоматизации процесса производства, складского учета и контроля в ресторанных предприятиях. Система **Libra F&B** полностью интегрирована с системой управления рестораном **epitome POS** и совместима с системой управления гостиницей **epitome PMS**, что значительно упрощает анализ и обработку данных. Система управления питанием **Libra F&B** автоматизирует работу ресторанный предприятия на всех этапах, с момента составления бюджета, планирования закупок и до списания продуктов и получения отчетов о проданных блюдах и напитках.

Система управления питанием **Libra F&B** применяется в ресторанных предприятиях любого типа: обычные или се-

тевые рестораны, кафе, бары, предприятия быстрого питания (fast food), предприятия питания в гостиницах. Функции системы включают:

- Учет продуктов и блюд. Ведение количественно-суммового учета продуктов и блюд в разрезе мест хранения.

- Калькуляция блюд. Ведение справочника рецептов блюд, составление калькуляций, автоматический расчет себестоимости.

- Учет движения товаров. Перемещение продуктов, полуфабрикатов, а также готовых блюд между подразделениями предприятия.

- Закупка товаров. Заказы могут формироваться по мере необходимости или по минимальным остаткам.

- Инвентаризация. Проведение инвентаризации, корректировка остатков продуктов и блюд. Оперативное отслеживание остатков товара на складе.

- Списание. Списание продуктов и излишков. Возможность работы с отрицательными остатками.

- Производство. Для отражения факта приготовления блюда или полуфабриката предназначен модуль «Производство», который рассчитывает себестоимость блюд и полуфабрикатов. В случае нехватки ингредиентов выдается сообщение о недостатке продуктов для производства выбранных блюд. Предусмотрена возможность работы «от обратного» — когда уже есть данные о реализованных товарах и блюдах.

- Многоточечность. Система позволяет вести учет в нескольких ресторанах одной сети из единого управленческого центра.

- Конфигурация. В зависимости от индивидуальной настройки программного обеспечения можно работать с различными видами валют и настраивать разные схемы налогообложения.

Система управления питанием **Libra F&B** накапливает всю необходимую аналитическую информацию для ее последу-

ющего анализа и составления отчетности. Отчеты имеют свои способы сортировки и группировки данных и могут быть показаны в разрезе любого периода времени. Для удобства работы отчеты организованы по группам в соответствии их функциональным назначением.

Система управления питанием Libra F&V разработана с целью предоставления специалистам ресторанного бизнеса мощного инструмента управления и анализа. Разработанная в соответствии с новейшими технологиями система управления питанием Libra F&V обеспечивает высокое качество работы предприятия, способствует реальному снижению затрат и повышению прибыли

Система корпоративного управления Core — это комплекс интегрированных подсистем, создающий эффективную среду взаимодействия сотрудников гостиницы, клиентов и деловых партнеров — туристических агентств, корпоративных клиентов и туроператоров. Техническая инфраструктура системы обеспечивает гибкость, масштабируемость и безопасность, делая возможным эффективный обмен информацией между пользователями. Система Core разработана специально для управления сетью гостиниц и их прямой интеграции с локальными и международными каналами продаж.

Корпоративная система управления Core — это комплексный набор приложений, построенных на интернет-технологиях и доступных через интернет. Система Core объединяет в себе следующие программные приложения и модули: управление гостиницами (Property Management), корпоративное управление сетью гостиниц (Corporate Management), управление каналами продаж (Distribution Channel Management), центральное бронирование (Central Reservations) и портал интернет-бронирования (Reservation Portal).

Интеграция Core с гостиничными системами управления (PMS) обеспечивает

высокую точность, актуальность и надежность результатов её эксплуатации. Программное обеспечение Core создано на основе технологий Java 2 Enterprise Edition (J2EE), что делает его абсолютно нейтральным к платформе и доступным к использованию через сеть Интернет с любого компьютера в любой точке мира. Core предоставляет доступ к информации всегда и везде, обеспечивая при этом высокий уровень защиты и надежности.

Интерфейсы с различными типами периферийных устройств и приложений, используемых в гостиничном бизнесе.

Системы epitome содержат широкий набор **интерфейсов** с различными типами периферийных устройств и приложений, используемых в гостиничном бизнесе. Интерфейсы системы управления гостиницей epitome PMS совместимы с множеством систем, автоматизирующих различные аспекты деятельности гостиниц, — телефонными станциями, системами управления точками продаж, системами электронных дверных замков, системами управления электроэнергией и системами интерактивного телевидения. Большинство таких интерфейсов управляются единым модулем обработки интерфейсов IPU, что существенно упрощает задачи администрирования.

Интерфейс системы epitome PMS с бухгалтерскими программами основан на гибких возможностях выгрузки данных из системы управления гостиницей в бухгалтерскую систему. Выгрузка данных может происходить как на ежесуточной основе, так и по нескольку раз в день с любым интервалом. Интерфейс поддерживает различные способы учета реализации гостиничных услуг — как по оплате, так и по отгрузке (по выписке гостя).

Спецификация, формат и уровень детализации выгружаемых данных определяется требованиями бухучета гостиницы и возможностями используемой бухгалтерской программы с учетом той инфор-

мации, которая заносится и хранится в системе управления гостиницей.

Возможные форматы файлов выгрузки: *.txt, *.dbf. Также возможна стыковка на уровне баз данных, в этом случае бухгалтерской программе предоставляется доступ в базу данных системы управления гостиницей (MS SQL Server) и SQL-скрипты для формирования запросов по необходимой информации.

Благодаря гибкости системы управления гостиницей и открытости её базы данных возможна стыковка с практически любыми программами бухгалтерского учета.

Как правило, выгружаемые данные содержат следующую информацию:

- Кодификатор услуг, предоставляемых гостиницей.
- Кодификатор способов оплаты, применяемых в гостинице.
- Кодификатор налогов.
- Кодификатор услуг других подразделений (например, ресторан, фитнес

и т.п.), данные по доходам которых поступают в систему управления гостиницей.

- Кодификатор контрагентов.
- Реализация по наличной оплате (на ежедневной основе либо по выписке гостя, детально по каждому гостю или суммарно по гостинице).
- Реализация по кредитным картам (на ежедневной основе либо по выписке гостя, детально по каждому гостю или суммарно по гостинице).
- Реализация по безналичной оплате (по выписке гостя, детально по каждому контрагенту).

В некоторых случаях возможна реализация автоматического принятия данных гостиничной системой из бухгалтерской программы.

Примером удачно реализованного интерфейса системы управления гостиницей ерitome PMS с финансовыми системами может стать интерфейс с системой Microsoft® Business Solution — Navision.

Современные комплексные информационные системы класса ERP

Предприятия индустрии гостеприимства осваивают все большее количество ранее не свойственных им видов деятельности, что ведет к серьезной реорганизации. Многие современные отели уже сейчас представляют собой не одну компанию, а группу компаний, объединенных в холдинговую структуру. Управление таким комплексом с огромным количеством ресурсов и финансовых потоков становится все более сложной задачей, с которой все труднее справляться инструментами, еще вчера сверхэффективными. Организация бюджетирования в разрезе направлений деятельности и центров финансовой ответственности, контроль исполнения бюджетов, подготовка и анализ консолидированной отчетности, оптимизация финансовых потоков с учетом трансфертных сделок — вот далеко не полный перечень вопросов, которые встают перед руководством современного отеля.

Многие владельцы российских отелей серьезно озадачены повышением инвестиционной привлекательности своих

предприятий, в том числе и для зарубежных инвесторов. Одним из важнейших факторов является возможность предоставления инвестору консолидированной отчетности в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности (МСФО), что также для многих отелей является пока нерешенной задачей.

Таким образом, если раньше в центре внимания руководства отеля находились вопросы управления номерным фондом, то сейчас акценты смещаются на управление всеми ресурсами предприятия, предлагающего множество услуг (номерной фонд — всего лишь один из ресурсов) и организацию эффективного финансового менеджмента. Установленные в гостиницах информационные системы часто перестают соответствовать насущным потребностям бизнеса уже сегодня, не говоря уже о ближайших перспективах. Положение усугубляется тем, что, вместо единого комплексного решения в отелях ставится несколько разрозненных программных продуктов. Парк программных систем в гостинице постоянно растет и

требует все больших затрат на поддержание работоспособности.

Одним из выходов в сложившейся ситуации является использование решения на базе современной комплексной информационной системы (класса ERP), обеспечивающей автоматизацию всех бизнес-процессов гостиничного комплекса, эффективное планирование и всесторонний анализ результатов деятельности. Важно, чтобы в архитектуру ERP-системы были интегрированы отраслевые модули для управления номерным фондом (PMS), ресторанами (F&B), торговыми и бизнес центрами, казино и т.д.

Преимущества такого решения очевидны. Во-первых, в его центре находится не PMS, а мощный финансовый контур, обеспечивающий ведение полноценного финансового, бухгалтерского и налогового учета, управление закупками, логистикой, персоналом и прочими ресурсами предприятия в соответствии с требованиями законодательства и потребностями бизнеса. При этом благодаря встроенным механизмам консолидации, появляется возможность получать необходимую консолидированную отчетность, в том числе соответствующую МСФО. Во-вторых, благодаря открытой платформе ERP-система обеспечивает возможность эволюции решения вместе с развитием бизнеса без привлечения серьезных дополнительных инвестиций. В-третьих, только полностью интегрированное решение на базе ERP-системы позволяет анализировать деятельность предприятия в любых разрезах, а не довольствоваться суммирующими показателями, полученными из разрозненных систем. В-четвертых, внедрение ERP-системы, как таковое, значительно повышает инвестиционную привлекательность предприятия, в том числе в глазах иностранных инвесторов.

В настоящий момент единственным решением на российском рынке, реализующим изложенную концепцию, явля-

ется решение **Korston Hospitality**, разработанное компанией **“AVK-Soft”** и используемое в ряде отелей и сетей на территории России. В качестве платформы выбрана Microsoft Dynamics NAV, обладающая богатейшим функционалом для управления предприятием и дополненная современными отраслевыми модулями (PMS, F&B, управление казино, торговыми и бизнес центрами, клубная система и т.д.). Это первая западная система, получившая одобрение Минфина РФ, и ее использование позволяет в полной мере обеспечить потребности гостиничного бизнеса как для отдельно взятого отеля, так и для сети.

В настоящее время на рынке гостиничных услуг более широко представлены ERP системы западных производителей, среди которых следует отметить системы управления epitome Enterprise Solutions от корпорации Hotel Information Systems (HIS), ее официальным партнером и дистрибьютором в России является компания Libra International; систему управления отелями Opera и Fidelio V8, от MICROS-FIDELIO, официальный представитель в Москве — компания HRS; систему управления гостиницей “Hotel Plus”, от компании Samsung, MAISystem Corporation. А также отечественные разработки: гостиничная систему Edelweiss/Medallion компании «Рексофт», систему автоматизации «Отель-2.3» от компании Inter Hotel, программный комплекс автоматизации гостиничного хозяйства KEI — HOTEL компании Knowledge Engineering Industries Company (KEI Company).

Если проводить общий анализ представленных программных аппаратно-программных разработок, то следует отметить, что преобладающее большинство построено на базе Microsoft SQL, и лишь Opera и Fidelio V8 для хранения баз используют Oracle.

Реальная отдача от проекта внедрения ERP систем возможна лишь при ус-

ловии, что система не просто решает отдельные производственные задачи, а является ERP системой, специализированной для гостиничного бизнеса. Практически у всех разработок клиентская часть основана на базе тонкого клиента, что позволит снизить затраты на рабочие станции в подразделениях отеля. Если рассматривать структурный состав программных комплексов, то здесь следует отметить схожую направленность в реализации.

При этом схематично задачи гостиничного бизнеса для ERP системы можно описать по схеме:

1. Back office

- 1.2. Бухгалтерский учет (функции реализации услуг (доходы) и платежи (касса и банк)).
- 1.3. Складской учет и калькуляция (списание продукции).

2. Front office

- 2.1. Управление гостиницей (система бронирования, поселение/выписка, расчеты с гостями, контроль за номерным фондом, сервисные функции, управленческая отчетность).
- 2.2. Система управления ресторанами (управление меню, формирование заказов и счетов, управленческая отчетность).
- 2.3. Система управления телефонным сервисом для гостей (открытие/закрытие линии, тарификация звонков, сервисные функции).
- 2.4. Система управлением электронными замками (контроль доступа в номера).
- 2.5. Система управления мероприятиями (банкеты, конференции, презентации, резервирование помещений и т.д.).

- 2.6. Система управления мини-барами (открытия/закрытия доступа к мини-бару, система контроля за используемой продукцией)

3. Control and analytic system

- 3.1. Управленческая отчетность и свод по доходной и расходной части
- 3.2. Система бюджетирования для гостиничного бизнеса
- 3.3. Система статистического контроля и оптимизации прибыли

В основе ERP лежит принцип создания единого хранилища данных, содержащего всю деловую информацию, накопленную отелем в процессе ведения деловых операций. Это устраняет необходимость в передаче данных от системы к системе. Кроме того, любая часть информации, которой располагает гостиница, становится одновременно доступной для всех работников, обладающих соответствующими полномочиями.

Концепция ERP стала очень известной, поскольку планирование ресурсов позволило сократить время передачи информации между различными службами отеля (служба бронирования, поселения, служба горничных), снизить уровень товарно-материальных запасов, а также улучшить обратную связь с гостями при одновременном сокращении административного аппарата.

Перспективные направления развития процессов автоматизации управления гостиничными комплексами

Перспективным направлением автоматизации является активно развивающаяся концепция «Умный дом», что означает все более тесное переплетение систем управления гостиницы с АСУ инженерных сетей, энергосбережением и т.д.

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

Как правило, в здании имеется около 30 связанных между собой инженерных подсистем, стоимость которых может ко-

лебаться в диапазоне от 30 до 50% общей стоимости строительства.

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

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

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

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

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

В интеллектуальном здании, в отличие от обычного, управление всеми системами, в том числе и удаленными объектами, ведется из центрального диспетчерского пункта. Это обеспечивает получение оперативной информации о состоянии и параметрах функционирования оборудования инженерных систем, повышает уровень безопасности за счет оперативного реагирования при нештатных ситуациях и уменьшает риск чрезвычайных

ситуаций из-за прогнозирования и заблаговременного предупреждения отказов подсистем, а также исключения «человеческого фактора» в момент ЧП. Благодаря оптимальному управлению и обслуживанию, автоматическому документированию принятых решений увеличивается срок службы оборудования, появляется возможность в кратчайшие сроки производить его замену или модификацию, ремонтные и регламентные работы.

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

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

Ключевая роль в интеллектуальной гостинице отводится безопасности — надежной защите жизни и здоровья посетителей и персонала, товарных, материальных и информационных ресурсов, находящихся в зданиях и на территории отеля, от различных видов внешних и внутренних угроз. Элементы комплексной системы безопасности (КСБ) выполняют профилактическую функцию. Например, система видеонаблюдения ведет непрерывный видеоконтроль за обста-

новкой в помещениях общего назначения, холлах, на входах-выходах, а также на подъездных путях, стоянках, при необходимости — по всему периметру здания. Она обеспечивает просмотр на мониторах изображения с видеокамер, запись, архивацию видеoinформации по событиям и тревогам, ее просмотр. В проекте предлагается использование системы цифровой записи информации, черно-белых и цветных видеокамер, тип которых выбирается в зависимости от места расположения и требований к качеству видеозаписи.

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

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

ляется из систем контроля доступа и управления гостиницей.

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

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

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

Практический опыт внедрения АСУ в гостиничных комплексах.

Рассмотрим различные практические примеры внедрения АСУ в отечественных и зарубежных отелях.

Зарубежный опыт:

1. Отель **Grand Hyatt Mumbai** спустя два года после установки программного обеспечения **TRITON**, начинает анализировать результаты работы с ним. **TRITON** — продукт компании Knowcross был установлен в **Grand Hyatt Mumbai** в октябре 2005. Система создана для распределения звонков в центре коммуникации и для управления работами внутри отеля. Результатом использования программы **TRITON** стало уменьшение времени, в течение которого сотрудник отеля отвечает на звонок и увеличение эффективности работы.

2. Менеджеры пятизвездочного отеля «**Краун плаза**» (**Crowne Plaza**) в столице Ирландии — Дублине поставили перед собой цель повысить заполняемость гостиницы (иными словами — ее рентабельность) и при этом снизить операционные расходы, используя решение компании **Cisco** для гостиничного бизнеса под названием **Connected Hotels**, в основе которого — мощный потенциал интеллектуальных IP-сетей, позволяющих одновременно пересылать данные и поддерживать голосовую и видеосвязь. В системе предусмотрен и беспроводной высокоскоростной Интернет-доступ в любой точке бизнес-центра. С помощью простых в использовании IP-телефонов постояльцы «Краун плаза» могут принять и отправить электронные сообщения, ознакомиться с информацией о предлагаемых отелем услугах, узнать прогноз погоды, заказать такси. Кроме этого, в IP-телефонах предусмотрены персональные настройки: работа на разных языках с индивидуальными приветственными сообщениями и даже логотипы конкретных компаний. Интеллектуальная информационная сеть, лежащая в основе решения **Connected Hotels**, дает гостиницам возможность предложить постояльцам постоянно расширяющийся набор инновационных услуг, эффективнее использовать людские ресурсы, наладить

более четкий контроль за работой всех гостиничных служб. За счет надежного автоматического доступа к широкому спектру различных услуг для постояльцев, к человеческим ресурсам и удобствам, предлагаемым в гостиничных зданиях, мощная интеллектуальная IP-сеть превращает отель в полнофункциональную рабочую среду. Применение совместно разработанных технологий и формирование новых сервисов, в частности, мобильной телефонии и высокоскоростного доступа в Интернет, позволяет значительно повысить производительность гостиничного персонала и оперативность предлагаемых постояльцам услуг. Это, в свою очередь, повышает лояльность клиентов и помогает создать устойчивую клиентскую базу.

Предоставление многофункциональных услуг безупречного качества, в частности, оборудование гостиничных номеров модернизированными развлекательными системами — принципиально новый источник доходов, значительно повышающий рентабельную заполняемость отелей. Решение **Connected Hotels** объединяет сервисы автоматизации управления зданием и корпоративную сеть на единой платформе **Cisco**, благодаря чему снижаются как капитальные инвестиции, так и операционные расходы.

Отечественный опыт:

Специалисты отмечают, что в европейском гостиничном бизнесе широко распространены системы управления, которые пока не дошли до России. Прежде всего, это локальные сети, которые централизованно позволяют автоматически адаптировать номер под клиента. Работа таких сетей состоит в следующем. Когда в отель **Marriott** в Кувейте либо в **Sheraton** в Кракове приезжает клиент-иностранец, сотрудники гостиницы прямо со стойки регистрации адаптируют инфраструктуру номера, в который направляется гость, под его родной язык. Так что клиент видит, например, меню

телевидения и IP-телефона на своем родном языке. Это, безусловно, повышает престиж гостиницы.

Беспроводной доступ в Интернет столь же обязателен для отеля, как и мебель под старину. Около 50% всех отелей и гостиниц Петербурга предлагают своим клиентам беспроводной или высокоскоростной доступ в Интернет.

Петербургские отели соревнуются между собой по количеству внедренных технологий и тратят все больше денег на IT-решения. Например, в проекте гостиницы Novotel на IT-инфраструктуру потратили \$1 млн, при том что общая сумма инвестиций в проект составила около \$30 млн.

В «Гранд Отеле Европа» были проведены работы по покрытию беспроводной сетью всей гостиницы. Благодаря этому подключиться к Интернету можно из любой точки отеля: бара, ресторана, холла и т.д. Сейчас 99% новых ноутбуков оснащены чипами Wi-Fi, поэтому это очень удобное для клиентов новшество. Кроме дополнительного комфорта для клиентов, это также дает большой потенциал внутреннему менеджменту гостиницы. При помощи беспроводных систем возможна передача данных и голоса. Большая часть гостиниц высокого уровня в Петербурге пока внедряют беспроводные системы в определенных секторах отеля: только на бизнес-территории либо только в номерном фонде. В отеле установлена специальная система автоматизации управления номерным фондом, которая обменивается данными с системами Accor Hotels и Global Distribution System, что позволяет не только оперативно отслеживать и исполнять заказы на бронирование номеров, но и отслеживать предложения конкурентов и менять тарифы в течение суток.

Системы Wi-Fi получили широкое распространение в петербургских отелях 2-3 года назад. Сейчас услуга беспроводного доступа в Интернет является таким

же обязательным условием для отелей бизнес- и премиум-классов, как горячая вода или кондиционер в номере.

Все чаще крупные отели превращаются в так называемые интеллектуальные здания: системами кондиционирования или освещения можно управлять централизованно с пульта диспетчера либо по телефону из каждого номера.

Для этого гостиницы совершенствуют не только инженерные системы, но и внедряют IP-телефонию. Популярностью пользуется и IP-TV, при помощи которого можно запрашивать любимые фильмы из базы отеля.

Интернет дает возможность отелям не только предоставлять клиентам услугу дистанционного самостоятельного бронирования номеров, но и позволяет руководству гостиниц изучать рынок и ментально подстраиваться под него.

Рассмотрим некоторые отзывы сотрудников российских отелей по поводу использования АСУ гостиниц.

1. Отзывы сотрудников российских отелей по поводу использования АСУ гостиниц в основном положительные. Так, в ОАО «ГК Жемчужина» отмечают, что с момента введения в строй АСУ **Lodging Touch Libica** загрузка номерного фонда в 2001 году выросла на 5-6%, а рост доходов составил более 30%. Учитывая выросший опыт обращения с системой, в последующие годы наблюдается продолжение роста показателей работы гостиницы.

2. Некоторые жалобы вызывает недостаточно полный охват функций менеджеров. В лучшем случае система берет на себя часть работы управляющего звена низшего и среднего уровня. Автоматизацию работы высшего управленческого звена приходится решать интеграцией в систему специализированного ПО, в частности, систем бизнес — аналитики (business intelligence — BI).

3. В историческом отеле «Советский» была установлена система **Fidelio**. При этом в ресторане работает другая учетно-

контрольная система для заведений общественного питания — R-keeper, поэтому в дальнейшем планируется соединить работу данных систем в единую сеть.

При установке автоматизированной системы специалистами отеля ставилась главная цель автоматизации — улучшение качества обслуживания гостей, создание и поддержание комфортной, клубной, домашней атмосферы в небольшом отеле, чтобы гости стали repeat guests (в отеле — 38 процентов постоянных гостей, а это самый большой процент по Москве). Кроме того, решались внутренние задачи: возможность маркетингового анализа деятельности отеля год за годом, месяц за месяцем, выявление тенденций, динамики, высокого и низкого сезона загрузки, что, в итоге, поможет формировать правильную ценовую политику, связанную с сезонностью и приносящую высокий доход. С этой целью информационная система управления отелем, выполняя ряд стандартных операций, обладает функциями построения отчета за определенный период времени, построения анализа работы за многие годы, загрузки отеля 2 года назад, 1 год назад и т.п.

Система контролирует все процессы «жизнедеятельности» — от глобальных вопросов до мелких проблем: ремонт номеров, загрузка, технические проблемы — от потекшего крана до громко работающего кондиционера, например, wake up call — электронный будильник, питание. Звонок гостя поступает в call-center. Оформляется заявка в Fidelio. В отделе бронирования видят поступающую заявку и одобряют ее. Далее отдел бронирования запрашивает данные, высылает официальное подтверждение. Гость приезжает. В системе видна «история» каждого гостя за несколько лет. За vip-гостями приезжает в аэропорт лимузин с персональной табличкой. На каждого гостя заведен файл с его ФИО, фотографией, данными паспорта, телефоном, гастрономическими и алкоголь-

ными предпочтениями, возможно, меблировкой номера и подушками-матрасами (мягкие, жесткие), которые он предпочитает. Когда гость звонит на ресепшн, у сотрудника front desk высвечивается его имя и отчество для персонального обращения.

К автоматизированным рабочим местам отеля относится ресепшн, колл-центр, хаускипинг. В отеле действует международная электронная система доставки газет гостям — можно получить газету на любом языке мира, включая японский, турецкий и другие. В ресторане — в компьютер занесена система складирования, учета, бухгалтерия, финансовая деятельность.

Fidelio — это тиражная система с индивидуальными настройками. Для работы с отелем необходим тонкий программный инструмент. На рынке трудно найти нужный продукт с гибкими параметрами. Для данного отеля создали собственный интерфейс, сделали связь программы с рядом других систем (тарификатор телефонных звонков, система электронных ключей, управление доступом в Интернет, связь с программой бухгалтерии, частично — с рестораном).

Используемая система обладает надежностью, быстротой, простотой в управлении и, главное, гибкостью. Можно время от времени что-то менять в соответствии с задачами. Но, к сожалению, система изначально сделана не для России, и в нее не входят многие специфические формы документов, принятые в нашей стране. Тем не менее, система автоматизации отеля время от времени дорабатывается. Собственные доработки специалистов отеля — это перевод курса с у.е. на рублевый, формирование специфических отчетов.

4. В туристическо-гостиничном комплексе «Измайлово» установлена автоматизированная система управления **“Libica”** (сегодняшнее название **“Epitome”**). Основной целью автоматиза-

ции для данного отеля являлось обеспечение комфортности управления, что позволяет анализировать прошлый период деятельности гостиницы и делать эффективный прогноз на будущее, по заданным критериям получать различные информационные срезы для отчетов. Система обеспечивает прозрачность процессов, происходящих в гостинице, возможность оперативности контроля. Один из критериев, по которому была выбрана данная система, — это наличие в ней ежедневного ночного аудита, необходимого не только с финансовой точки зрения, но и с точки зрения технологической, информационной.

В установленной системе успешно функционирует модуль онлайн-бронирования через WEB-сайт гостиницы. Бронирование осуществляется непосредственно в базу данных системы. Гарантированное бронирование, где автоматически авторизуется кредитная карта и на ней замораживается определенная сумма, которая списывается, если гость не прибыл, или учитывается при поселении. В системе эффективно работают интерфейсы телефонной станции и системы электронных замков, связанные с системой управления гостиницей. Гость при поселении вносит депозит и в его номере автоматически включается междугородная и международная связь, трафик при этом контролируется программой.

Следует отметить, что установленная система постоянно совершенствуется в соответствии с потребностями гостиницы. Например, размещена в интернете программа для туристических фирм, сотрудничающих с гостиницей. Благодаря этой программе появилась возможность оперативно получать информацию о наличии свободных номеров в гостинице, самостоятельно бронировать номера, не прибегая к услугам отдела бронирования, получать персональную информацию о своих действиях. Запущена новая система онлайн-бронирования, которая под-

ключена к мировым системам бронирования (GDS).

5. В гостиничной сети **Maxima Hotels** (гостиницы «Заря» и «Ирбис») стояла задача не внедрить новую АСУ и начать работу «с нуля», а заменить уже действующую систему управления отелем. При этом огромное значение уделялось вопросу послепродажного обслуживания, потому как вопросы и просьбы по доработке от заказчика поступают именно в процессе работы с системой, а далеко не в первые дни. Учитывая это, было принято решение сотрудничать с компанией «Имиджпоинт», предлагающей систему управления гостиницей **Amadeus Hotel Front Office**.

Система **Amadeus Hotel Front Office** была разработана в Германии, с 2005 года вошла в линейку продуктов Amadeus и теперь поставляется под этим торговым знаком.

Установленная в данной гостиничной сети система не разрабатывалась специально, поскольку гостиничная сеть **Maxima Hotels** стремится развиваться вместе с мировым рынком гостиничных услуг и следовать всем современным тенденциям и новейшим технологиям. Система **Amadeus Hotel Front Office**, установленная в отеле, предназначена специально для управления мультиотельными комплексами. То есть в едином информационном пространстве функционируют два отеля сети — «Заря» и «Ирбис». При этом руководство получает статистическую информацию по обоим отелям и имеет возможность отслеживать всю работу в режиме реального времени.

Существенное преимущество используемой АСУ заключается в том, что она имеет интерфейс с системой Интернет-бронирования **OTEDIS** и тем самым обеспечивает представление отелей в GDS-системах глобального бронирования. В настоящее время, получая бронирование через каналы GDS, соответствующему отделу приходит уведомление по

электронной почте, а сама бронь со всеми деталями (имя гостя, даты проживания, стоимость номера) автоматически помещается в базу данных. Функции менеджера отдела бронирования при этом минимальны.

Система автоматизирует практически все процессы жизнедеятельности отеля. Это бронирование, включая получение бронирований из GDS-систем, работа с индивидуальным бронированием, группами и блоками мест. Система Amadeus совместима с продуктами Microsoft Office, все письма подтверждения и другие печатные формы любой сложности и дизайна печатаются при помощи приложений Microsoft.

При помощи системы сопровождаются и контролируются все этапы обслуживания гостя: бронирование, поселение, проживание и выписка. Вся финансовая информация передается в систему бухгалтерского учета для составления отчетов и контроля.

В системе имеются интерфейсы с системами платного телевидения и телефонной станции, которые обеспечивают автоматическое поступление начислений за пользование дополнительными услугами на счет гостя. Дополнительным средством контроля в отелях служит интерфейс с системой контроля доступа. Ключ для гостя кодируется замковой системой автоматически по команде. Вся информация по ключу сохраняется и доступна в любой момент времени.

Установленная в отеле система охватывает следующие отделы отелей: центр бронирования, стойку портье, службу номерного фонда, бухгалтерию, отдел маркетинга и офис руководящего состава. Все отделы работают в едином комплексе.

Система Amadeus Hotel Front Office разработана на базе современных технологий. Это обеспечивает ее надежную работу, что очень важно для отеля, т.к. отель — это предприятие, работающее 24 часа в сутки. В основе системы — еди-

ная для всех модулей база данных. Это дает преимущество получать статистические отчеты без предварительной передачи информации от одного модуля к другому. Ночной аудит (процедура закрытия дня) занимает считанные минуты и не требует усилий и дополнительных процедур от персонала. При этом все отчеты работают в режиме «реального времени». Не нужно искать нужный отчет в архиве отчетов ночного аудита, просто нужно задать диапазон дат для отчета и система выдаст всю необходимую информацию.

Опыт эксплуатации установленной системы в данном отеле показал, что огромное значение имеет возможность адаптации системы к российским налоговым требованиям и условиям работы на российском рынке. Amadeus Hotel Front Office связан с российской системой бухгалтерского учета 1С и имеет фискальный модуль для работы с наличностью на стойке портье. Кроме того, постоянно дорабатываются отчеты в системе и создаются новые, внедряются новые технологии и для осуществления всех планов требуется оперативная и квалифицированная помощь.

Рекомендации по выбору автоматизированной системы управления гостиничным комплексом

Поскольку в настоящее время на рынке автоматизированных систем управления предприятиями и, в частности, гостиничными комплексами, предлагается целый ряд различных ИТ систем, то необходимо учитывать практические рекомендации по выбору необходимой системы. Рассмотрим наиболее существенные рекомендации.

Выбор российской или западной системы управления. Достаточно распространенным является мнение о том, что российские системы автоматизации однозначно проигрывают западным аналогам по ряду критериев — функциональность, надежность, поддерживаемость. В этом отношении следует отметить, что российский рынок ERP еще достаточно молод и на нем присутствуют как систе-

мы, имеющие многие тысячи внедрений (1С, Галактика, Парус), так и свежеразработанные новички, развернутые на паре предприятий в пределах одного города или области. Конечно, и те и другие имеют право на существование и свою долю рынка, но под «российскими ERP системами» подразумеваются прежде всего представители «большой тройки» — 1С, Галактика ERP и Парус. Немногие из малораспространенных систем дотягивают до уровня этих систем в частности и гордого звания ERP вообще.

Функциональность. Данный фактор рассмотрим на примере КИС Галактика ERP. Если просто перечислить все модули системы, то получится весьма внушительный список, включающий в себя производственную и складскую логисти-

ку, бухгалтерский контур, финансово-экономический блок и ряд специализированных решений (управление строительством, управление качеством, управление автотранспортом). При этом Галактику можно закупать и внедрять не только монолитным решением, но и по частям — отдельными модулями, при необходимости докупая необходимый функционал. Например, можно начать работы с закупки и внедрения модулей логистики и бухгалтерии, потом провести работы по модулю управления производственной логистикой, затем — по планированию производства.

Система хорошо масштабируется, имеет в своем составе ряд средств для автоматизации территориально-распределенных компаний. Система обладает развитыми средствами поддержки и разработки.

Надежность, то есть способность системы работать без значительных сбоев в течение длительного времени и на значительных объемах данных.

Любая из российских систем автоматизации, имеющая сколь угодно заметную долю рынка, наверняка уже изжила наибольшую часть своих недоработок и банальных ошибок — без этого их развитие и продвижение было бы просто невозможно. Возможно, конечно, появление ошибок при доработке нового функционала, но от появления таких ошибок не застрахована ни западная, ни российская система.

Приспособленность к особенностям российского законодательства. Вызывает сомнение способность западных систем корректно поддерживать особенности российского законодательства. Страшны не только и не столько эти особенности, сколько скорость их появления и cardinalность корректур, вносимых ими в порядок работы. Ежегодно меняющиеся отчетные формы налоговых органов и т.п.

То, что крупные интеграторы разрабатывают для внедряемых ими западных

систем модули учета кадров и расчета заработной платы под российскую специфику всем известно. Неизвестно — насколько качественно такая специфика реализуется и насколько полно и оперативно происходит поддержка таких уникальных решений согласно изменениям в российском законодательстве? Насколько часто и как своевременно происходит обновление отчетных форм? Как часто, насколько своевременно и корректно обновляются алгоритмы расчета ЗП, алгоритмы формирования и учета документов, другие критичные алгоритмы?

Конечно, это общая для всех систем автоматизации проблема — своевременная и полная реализация требований российского законодательства. И является бесспорным то, что у отечественных разработчиков и специалистов технической поддержки явное преимущество в оперативности.

Имидж. Любая аудиторская фирма (при подготовке IPO) отметит наличие западной ERP системы как важный положительный момент. При этом совершенно не важно, какая система используется персоналом гостиницы в своей повседневной работе. К примеру, Галактика поддерживает множество планов счетов — в том числе, может поддерживать и международный стандарт GAAP.

Таким образом, выбирая между российской и западной системами необходимо определить для себя — что важнее — получить в результате автоматизации работающую систему и автоматизированную компанию или повысить капитализацию фирмы ради, например, выпуска акций или привлечения западных инвесторов. Если первое — выбирайте российскую систему (1С, Парус, Галактика, что-то еще). Получить работающее решение будет значительно проще. И дешевле. Если второе — прямая дорога к западным решениям. А на складах, в производстве и в бухгалтерии скорее всего,

будет работать все равно что-нибудь другое, родное.

Кроме перечисленных выше проблем, необходимо учитывать и ряд технических особенностей приобретаемой ИТ системы. Рассмотрим основные из них.

Система-конструктор или закрытая система. Система-конструктор позволяет пользователю легко дорабатывать/изменять функционал системы. Частично или полностью такая система поставляется в исходных кодах. Представители: 1С, Парус, MBS. Закрытая система не позволяет пользователю так легко себя изменять или дорабатывать. Нельзя сказать, что закрытые системы вообще не поддаются изменению и доработке, но, по крайней мере, изменения в такие системы вносить нелегко. Представители: Галактика, SAP.

Преимуществом конструктора (и одновременно — ее главным недостатком) является ее гибкость. Как преимущество гибкость дает возможность оперативно исправлять ошибки системы, полноценно реализовывать требования пользователей и разрабатывать необходимый функционал. Но с ростом проекта все эти преимущества обратятся недостатками.

Исправление ошибок может привести к нарушению функционирования системы в совершенно неожиданных местах — ведь вы не знаете всех особенностей построения системы и не проводите интенсивного тестирования измененного кода ее. Реализация большого количества требований пользователей задерживает ход работ.

Разработка недостающего функционала приводит к появлению ошибок в работе системы, замедлению ее работы, остановке работ по внедрению. Наличие большого количества собственных доработок в системе повышает риски распада команды и ее поддерживаемости.

Таким образом, лучшей системой будет та, которая дает органично вносить необходимые изменения в свой функци-

онал, обладает значительным готовым функционалом и не позволяет неопытным внедренцам нарушать свое ядро. Однако, такая идеальная система не существует.

К примеру, Галактика ERP на сегодняшний день излишне закрыта. Свое ядро она править не дает ни в коем случае (что есть благо), оставляя возможность делать свои доработки и отчеты. Но этого в большинстве случаев достаточно. Правда, в версии 8.1 появляются дополнительные возможности по встраиванию своих доработок в интерфейс системы и использования существующего функционала посредством WEB сервисов.

1С остается излишне открытой, хотя поставщик и не рекомендует вносить изменения в свое ядро, предлагая использовать обработки и отчеты. То есть, по уровню открытости и принципам внедрения 1С старается приблизиться к Галактике. Что поделать, — это специфика укрупнения системы.

Цена системы. Каждая компания должна подбирать систему автоматизации по своему кошельку. Согласно длительно собираемой статистике западных компаний, общие расходы на ИТ нужды для компании должны укладываться в рамки 1,5–3% ее оборота.

Если расходы на ИТ превышают данную оценку, то есть большие основания предполагать, что происходит переплата за софт, за услуги консультантов, за технику и т.д. Возможно, что:

- был переоценен масштаб системы автоматизации — т.е. закуплен лишний функционал;
- были выбраны слишком дорогие консультанты;
- стоимость работ по внедрению программного обеспечения вышла за планируемые рамки (возможно, в следствие срыва сроков окончания работ).

Если же расходы на ИТ в компании значительно меньше указанного, то возможно:

— недооценены потребности компании в функционале внедряемого программного обеспечения, что позволило закупить более дешевую систему;

— были выбраны излишне недорогие консультанты — нетребовательность консультантов к размеру оплаты своего труда зачастую означает то, что они не обладают достаточным опытом для ведения проектов необходимого уровня/масштабов — а это грозит (не обязательно, но возможно) затягиванием сроков работ и ставит под вопрос возможность успешного завершения работ вообще;

— львиная доля работ по внедрению/развитию/поддержке внедряемого программного обеспечения лежит на плечах внутреннего подразделения компании — это, в общем-то, неплохо, но кардинально повышает риск поддержания системы и риск распада команды внедрения.

Следует заметить, что определить общую стоимость проекта по внедрению сложного программного обеспечения в начале или перед началом работ практически нереально.

Вот несколько причин этого:

1. Для начального этапа работ не закупается полный комплект необходимых лицензий. Берутся только основные модули (если это возможно), но уж точно в ограниченном количестве. В дальнейшем стоимость лицензий на программное обеспечение может вырасти многократно (в 2-3 раза). Выяснить же необходимый объем лицензий можно только в ходе опытной или промышленной эксплуатации. С другой стороны, надо заметить, что эти дополнительные выплаты заказчику наиболее понятны и прозрачны — т.е. если вместо 4 менеджеров по сбыту в компании используется 6 — значит, дополнительные 2 лицензии надо закупить. Как рабочий стол или компьютер для новых работников.

2. На начальном этапе работ невозможно определить полный перечень до-

полнительного объема работ, который необходимо будет выполнить в ходе внедрения. В том же, что такая необходимость возникнет, можно не сомневаться. Мотивировка исполнителя-консультанта достаточно проста — договор на выполнение работ по автоматизации заключается либо на объемы работ, определяемые жестко прописанным ТЗ, либо объемом стандартного функционала, имеющегося в системе. На некоторые уступки — отступление от ТЗ, доработка нестандартных отчетных форм, исполнитель/консультант может пойти, но только на некоторые и небольшие по объему. Если же заказчик хочет что-то значительное сверх договоренного объема работ, то он должен будет за это заплатить. А желание (или даже необходимость) выйти за рамки ТЗ/имеющегося функционала наверняка появится в ходе работ.

3. Цена, оговариваемая продавцами системы и заказчиком в ходе предварительных переговоров, является некоторым компромиссом между желанием продавцов продать, а заказчиков — купить систему. Продавцы стремятся сформировать такое финансовое предложение, которое было бы не слишком мало (хорошая система не может стоить мало), но и не слишком велико. При этом они понимают, что «войдя» в проект, заказчику будет очень тяжело из него выйти, не доведя до конца. Поэтому если в середине проекта возникнет необходимость в дополнительном финансировании проекта, клиент скорее всего, изыщет дополнительные средства для этого.

Таким образом, суммы, указанные в коммерческих предложениях продавцов систем автоматизации можно в большинстве случаев смело умножать на 2 или на 3 — это даст неплохое представление о реальной стоимости проекта.

Хорошим решением будет заказ оценки стоимости проекта независимому консультанту.

Оценочная стоимость проекта (включая другие расходы на ИТ нужды предприятия) должна составлять порядка 1.5–3 % оборота компании.

Распространенность системы управления. Широта распространения системы не гарантирует ее применимость для автоматизации именно данного предприятия.

Лучше ориентироваться на наличие профильных внедрений выбранной системы.

Наличие профильного внедрения. Наиболее важный и показательный критерий применимости системы для автоматизации гостиничного предприятия.

Лучшим способом выбрать систему для автоматизации предприятия является ознакомления с тем, как сделана автоматизация на предприятиях, наиболее похожих на российские. Более того — если на профильном предприятии работает система автоматизации, то всегда есть резон использовать опыт этого предприятия. Включая организацию бизнес-процессов, систему автоматизации, команду консультантов и поддерживающего персонала.

Доступность поддерживающего персонала. При выборе системы также важно ориентироваться на наличие персонала, готового поддерживать (а, возможно, и развивать) информационную систему. Возможно, в российском регионе легко можно найти специалиста по 1С, а по SAP'у — днем с огнем. Подумайте тогда — так ли нужен и важен SAP?

Best-of-breed или комплексная система. По степени интегрированности корпоративной информационной системы я бы выделил три основных варианта:

1. Лоскутная автоматизация или классическая постсоветская автоматизация. На одном предприятии работает множество программ, которые разработаны на совершенно различных технологиях, написаны без учета необходимости в последующей интеграции между собой, разра-

ботаны многими коллективами без создания единого управления и использования единых стандартов. Качество программных продуктов также различно.

Интеграция между отдельными программными продуктами возможна:

- на уровне данных баз данных — путем перекачки данных из формата одной системы в формат другой;

- на уровне промежуточных форматов — путем выгрузки и последующей загрузки текстовых, например, файлов установленного стандарта;

- на уровне ручного переноса необходимых данных.

2. Набор интегрированных специализированных систем. На предприятии работает множество систем, которые отвечают каждая за свой участок работы. Складом управляет лучшая система управления складом (WMS), производством — система производственного планирования и управления (MRP), инструментом оперативной работы менеджеров служит система управления отношениями с клиентами (CRM), бухгалтерские службы используют бухгалтерский пакет (трехбуквенного сокращения не знаю — буду использовать двухбуквенное — 1С) ну и так далее. В отличие от лоскутной автоматизации все системы спроектированы с учетом необходимости в интеграции между собой на основании стандартных интерфейсов и технологий. Технологий интеграции множество: CORBA; SOA и т.д. и т.п.

Такое построение системы хорошо тем, что за каждый участок работы отвечает программный продукт, который приспособлен для этого наилучшим образом. Это обеспечивает эффективность работы персонала на каждом из участков работы и полноту передаваемых между системами информации за счет использования качественных интеграционных механизмов. Доработка отдельных систем для повышения их эффективности упрощена, так как взаимодействие между

ними происходит через строго определенные интерфейсы. Возможно, за таким построением корпоративных информационных систем будущее.

3. Интегрированная система «все в одном». Весь необходимый функционал реализован в рамках одной системы. Вопрос интеграции данных между отдельными модулями обычно не стоит. Зачастую возникает другая проблема — как разбить такую единую <монолитную> систему на составляющие части для раздельного их внедрения с целью упрощения работ и повышения управляемости проекта.

4. Обычно в таких системах функционал отдельных модулей уступает специализированным системам. Работа персонала в них также не настолько эффективна, как в специализированных решениях. Доработка таких систем для повышения эффективности работы зачастую невозможна в силу неясности связей между отдельными модулями системы или в силу ее закрытости.

Наиболее нежизнеспособное решение — по первому варианту. Это понятно и комментариев не требует.

Основной выбор в настоящее время делается между вторым и третьим вариантом.

Стоимость решения. Сложно сравнить решения по стоимости. Без детальной оценки конкретного проекта сложно определить, что будет дороже — внедрить монолитную систему или набор связанных специализированных систем.

Взаимодействие с консультантами. Если отдельные решения по второму варианту представляются различными поставщиками, то предстоит выстраивание и поддержка отношений со множеством консультантов вместо одного в случае интегрированной системы. Что, конечно, более затратно, сложно и рискованно.

Человеческие ресурсы. Поддержка набора интегрированных систем обычно требует значительно большего количест-

ва поддерживающего персонала. Также поддерживающий персонал должен будет обладать знаниями всех систем, используемых в работе предприятия.

Сроки внедрения. Будут больше при внедрении набора специализированных систем, ведь кроме вопросов, связанных с отдельными системами, придется решать вопросы интеграции их между собой, что само по себе займет значительное время.

Сложность проекта. Внедрять множество систем значительно сложнее и требует значительно большей квалификации внедряющего персонала. В ходе проекта придется учитывать особенности множества систем.

Таким образом, возможно, лучшим балансом между внедрением интегрированной системы и набора специализированных систем, будет внедрение интегрированной системы с разработкой узкоспециализированных систем на основании данных интегрированной системы.

Данное положение поясним на примере системы Галактика и необходимости в системе управлении складом. Считается, что у Галактики сильный контур логистики, включающий в себя в том числе модули «Складской учет» и «Управление сбытом». В общем-то, это верно. Функциональности системы вполне достаточно для большинства УЧЕТНЫХ складских операций. Но, предположим, необходимо организовать систему управления складом со следующими возможностями и особенностями:

- Минимальное использование ручного ввода информации — повсеместное использование штрихового кодирования.

- Маркирование продукции уникальными номерами — штрих-кодами.

- Контроль приходных документов.

- Формирование отгрузки продукции по заказу клиента.

- Резервирование продукции из свободных остатков.

— Выведение продукции в свободные остатки.

— Инвентаризация склада.

— Контроль отгрузки продукции.

Галактика этого делать не умеет. Надо либо внедрять специализированное решение, либо разрабатывать его самостоятельно/на заказ. Специализированная система может потребовать значительно-го объема доработок для реализации всех функциональных требований и возникнет необходимость ее интеграции с «большой» системой. Это приведет к увеличению времени внедрения и значительным финансовым затратам.

Разработка же под заказ такой системы может быть выполнена:

В рамках системы Галактика. В Галактике имеется возможность разработки собственных модулей произвольной функциональности. К преимуществам такого решения можно отнести сохранение монолитности системы, единообразие средств автоматизации. К недостаткам — слабость и ограниченность встроенного языка Галактики, возможные сложности в ходе поддержки (проблемы при переходе на новую версию) и др.

Силами вендора. Разработка необходимой системы заказывается вендору. Стоимость работ высока, но гарантируется высокая степень интеграции и корректности работы вновь разработанного функционала с уже имеющимся.

Своими силами. Стоимость работ разумна. Корректность взаимодействия вновь разработанного функционала с уже имеющимся не гарантируется и определяется опытом разработчиков.

Вне рамок системы Галактика с использованием любой среды разработки по желанию. К преимуществам такого решения относится прежде всего гибкость — функциональные возможности специализированной системы ничем не ограничены. Степень интеграции также высока — необходимые данные можно брать непосредственно из БД Галактики.

К недостаткам — необходимость поддержки и обслуживания нескольких разных систем.

Таким образом, суммируя все вышесказанное, можно сказать, что наиболее подходящей для предприятия является система, которая:

1. Имеет внедрения по рассматриваемому профилю.

2. Функционал наиболее соответствует требуемым потребностям.

3. Стоимость (полная стоимость проекта) укладывается в рамки 1.5–3% от оборота компании.

4. Специалисты по поддержке которой наиболее доступны в имеющихся условиях (региональных, финансовых и др.).

5. Для реальной работы лучше выбрать российскую систему. В целях увеличения капитализации/улучшения имиджа — западную.

6. Может быть закрытой, но обязательно должна поддерживать возможность разработки дополнительных обработок/отчетов/обработок.

7. Лучше выбрать интегрированную систему с отдельной доработкой/доработкой необходимых узкоспециализированных решений.

Выбираем систему управления гостиницей.

В современных условиях развития гостиничного бизнеса процесс выбора системы управления для отеля перестает быть простым сравнением вариантов. Для большинства компаний критерий цены уже не является определяющим фактором. Основной фактор — функциональность системы, измерить или оценить которую на этапе выбора весьма сложно. На рубеже девяностых, когда гостиничный бизнес переживал этап реформирования и становления, работал простой принцип: «если ты не знаешь, куда идешь, то любая дорога тебя туда приведет». Сейчас же система управления гостиницей призвана обеспечить не

только стратегическое планирование, но и помочь гостинице в выборе методов достижения поставленных целей. В этом случае ошибка в выборе системы может стоить слишком дорого. Отель может не только понизить качество своего сервиса, но и ощутить существенный спад рентабельности своего бизнеса.

Рассмотрим ряд предложений, которые помогут отелю грамотно организовать процесс выбора системы управления.

В первую очередь отель проводит первичное исследование рынка подобных систем и составляет вполне определенный список компаний, которые занимаются продажей и инсталляцией систем управления. Из этого списка предстоит выбрать одну компанию, которая будет максимально соответствовать потребностям отеля. Поэтому, включаясь в процесс выбора и запрашивая информацию от потенциальных поставщиков, необходимо определить для себя, что именно необходимо получить от компании поставщика и от самой системы управления. Сразу возникают две основные проблемы. Во-первых, не всегда имеются знания о том, какие инновации доступны в современных системах и необходимо уметь ориентироваться в выборе, поскольку все системы, как и любые IT технологии постоянно обновляются и совершенствуются. Вторая проблема состоит в том, что если определен ряд стандартных задач и это будет понятно потенциальному поставщику, ответ и предложение всех конкурентных компаний будут похожи одно на другое.

Для того чтобы сохранить правильный баланс предоставления информации, необходимо четко и грамотно сформулировать запрос на ее получение от потенциального поставщика — так называемый RFI (request for information). К этому документу необходимо отнестись серьезно и детально описать процессы, требующие оптимизации, основные задачи и ключевые моменты, на

которые нужно сделать особый акцент. После того, как этот документ попадет к поставщику и будет им обработан, необходимо руководствоваться им для первичного знакомства с системой. Первичная демонстрация может быть проведена на встрече, либо с помощью удаленного доступа (к примеру, используя систему WebEx). На этом этапе можно получить быстрый и краткий обзор рынка систем и выделить наиболее интересные варианты. Теперь, получив первоначальное представление о системах, можно предоставить поставщикам запрос на коммерческое предложение — RFP (request for proposal). Изучив ответы поставщиков, можно четко разделить компании на тех, кто соответствует требованиям и тех, кто может просто-напросто помешать нормальной работе отеля.

Запрос на коммерческое предложение (RFP). В российских условиях, особенно при проведении тендеров, RFP часто заменяют техническим заданием (ТЗ), однако ТЗ является более узким понятием, нежели RFP. В западной практике RFP может охватывать не только техническую, но и экономическую целесообразность покупки, ее коммерческую, финансовую и иные составляющие. Основовоплагающими аспектами RFP должны быть:

Комплексность. Запрос на получение предложения должен быть максимально полным и детализированным. Совершенно очевидно, что не возможно рассмотреть на демонстрации все функции системы, которые необходимы, однако, прописав их в запросе, дается возможность понять поставщику, что имеется достаточная компетентность в данном вопросе и от системы необходимы совершенно конкретные функции. Иногда подобные документы частично цитируются, либо целиком приводятся в договоре покупки.

Открытые вопросы. Для того чтобы оценить профессионализм сотрудников

компании, которая претендует на сотрудничество, необходимо задавать больше открытых вопросов. Например, вместо того чтобы спросить: «Существует ли в системе функция листа ожидания?», можно спросить: «Что происходит, когда на листе ожидания стоит заявка, и происходит отмена бронирования?». Предоставление возможности поставщикам проявить свое видение бизнес-процессов, возможно помогут в дальнейшей работе. Несомненно, сразу же появится возможность увидеть уровень компетентности специалистов.

Приоритеты. Каждый отельер стремится получить наиболее гибкий и многофункциональный инструмент для ведения бизнеса. Следует понимать, что ни одна система не подходит отелю на все сто процентов. Важно определить самые значимые в данном случае функции, отсутствие которых делает покупку системы бесполезной. При этом можно определить, в каких случаях можно изменить технологию работы без ущерба качеству. Часто происходит и обратная ситуация, когда изменение технологического процесса дает ощутимый положительный результат.

Перспективы. Выбирая систему управления, выбирается модель построения бизнес-процессов не на месяц и не на год. Если руководствоваться только принципом: «Приобретается то, что нужно в данный момент», система будет бесполезна уже через пару месяцев. Желательно определить перспективы дальнейшего развития отеля и его информационных систем. Если в данный момент отель не работает с подарочными сертификатами или картами постоянного гостя, то необходимо проанализировать, планируется ли ввести это в будущем. Сможет ли система предоставить такую возможность. Если через год планируется приобрести систему платного телевидения, то необходимо узнать, существует ли интерфейс с подобными системами. Это предоставит возможность обезопасить

отель от покупки другой системы, когда потребуется то, чего нет в ошибочно купленной системе.

Подведение итогов. Необходимо сравнить каждое предложение от потенциальных поставщиков и сопоставить, в какой мере каждое из них удовлетворяет потребности. Необходимо составить список основных задач, которые решает (либо не решает) тот или иной потенциальный поставщик системы. Этот документ потребуется при дальнейшем выборе.

Демонстрация системы. Основная задача данного этапа выбора системы — определить насколько четко и правдиво поставщик предоставил информацию по запросу отеля и насколько отличается реализация основных задач в системе от того, что ожидается видеть в отеле. Нужно понимать, что каждый поставщик старается продемонстрировать достоинства системы, поэтому необходимо подготовить для себя план демонстрации, которая будет интересна в данном случае. Необходимо направлять демонстрацию в том направлении, которое интересует покупателя системы управления.

Список вопросов. На этапе подготовки к демонстрации целесообразно составить план, согласно которому будут задаваться вопросы. Подобный документ выглядит как список приоритетных задач, которые ставятся перед системой. Как правило, основные пункты подразумевают следующее:

- Список отделов и должностей, которые будут работать с системой;

- Основные обязанности и действия сотрудников отеля, которые они выполняют ежедневно. Разумеется, каждая система бронирует номера, поселяет гостей и формирует групповые блоки. Вопрос состоит в том, насколько быстро и интуитивно для пользователя это происходит и сколько времени может сэкономить на этом отель;

- Примеры часто возникающих ситуаций, с которыми на данный момент не

справляется существующая система или которые вызывают трудности. Подобным примером может быть продление гостя по другому тарифу в другом типе комнаты, при смене сезонов, или подселение в номер дополнительного места без завтрака на срок, отличающийся от проживания первого гостя. При этом, во-первых, будет произведена проверка системы на соответствие требованиям, а во-вторых, есть шанс, что предложат альтернативный путь решения проблемы на основе опыта поставщика системы. Ведь многие поставщики имеют достаточно большой опыт по работе с разными отелями и могут привнести существенный вклад в развитие отеля;

— Необходимо просмотреть материалы, предоставленные поставщиком и включить в программу демонстрации вопросы, ответы на которые не удовлетворили, либо которые требуют детального рассмотрения на презентации.

Однако следует отметить, что не нужно пытаться охватить все нюансы, которые были указаны на этапе запроса информации. Если поставщик однозначно и утвердительно ответил на существование незначительной функции системы, нет смысла тратить время на ее просмотр.

Для того чтобы сэкономить время и повысить эффективность демонстрации, можно отправить подобный документ всем потенциальным поставщикам за три–четыре дня до презентации, чтобы дать возможность подготовить для отеля полноценный ответ на все вопросы, особенно если принят глубокий и детальный подход к выбору системы.

Разделение интересов. Одна из самых распространенных ошибок при выборе системы — демонстрация для всех служб отеля одновременно. Подобную демонстрацию можно принять как норму на первом этапе общения с поставщиком. Когда же принят подход к разграничению и просмотру отдельных функций, каждый отдел отеля должен обратить

внимание на свою часть работы с системой. В противном случае, демонстрация будет безынтересна для 90% слушателей, так как поставщик будет рассказывать поочередно нюансы работы каждого из отделов. Как результат — необъективная оценка и отсутствие понимания ситуации. Также не рекомендуется обсуждать цену предложения в присутствии сотрудников, не касающихся распределения средств. Если предоставляется портфель возможность высказать свое мнение, то их оценка должна касаться удобства и функциональности. Оценивать по стоимости — работа руководящего состава отеля.

Оценка требований. Как уже говорилось, ни одна система не может полностью отвечать потребностям отеля. Необходимо оценить, насколько каждая из предлагаемых систем отвечает стилю и методам управления отеля, может ли она принести отелю что-то новое, либо напротив, построена на устаревших принципах работы.

Концентрация на продукте. Задача состоит в том, чтобы четко отделить саму систему от менеджера, который ее демонстрирует. При этом необходимо абстрагироваться от этого и сконцентрироваться на функциональности системы.

Объективность. Каждый поставщик проделал определенную работу, чтобы добиться презентации для данного отеля. Независимо от того, для чего устраивается презентация, необходимо быть внимательным и объективным.

Направленность на развитие. Задача всех потенциальных поставщиков — предоставить наиболее полное решение для автоматизации процессов в отеле. При этом многие (как поставщики, так и отельеры) забывают, что основная задача при выборе системы — улучшить качество работы внутренних служб отеля и повысить его привлекательность на рынке.

Как правило, после детальной демонстрации всех программных продуктов,

которые вышли на финишную прямую, можно сделать выбор и перейти к обсуждению юридических и коммерческих аспектов потенциального сотрудничества.

Следует отметить, что одним из главных вопросов остается понимание, кому будут делегированы полномочия по выбору системы управления. В первую очередь система призвана решать задачи по управлению отелем. Во-вторых, система

должна оптимизировать работу всех служб, обновлять и выстраивать бизнес-процессы. Система дает возможность видеть четкую аналитическую структуру доходов, а также получать коммерческую и маркетинговую информацию. Соответственно и выбирать ее должны те сотрудники, которые заинтересованы в росте доходов отеля, его бесперебойной работе, высоком уровне сервиса.

Заключение

На сегодняшний день большинство российских отелей имеют системы автоматизации, которые отвечают современным требованиям. Функциональная часть различных систем схожа, различия лишь в подходе к решению одинаковых задач. При этом особую ценность АСУ представляют при интеграции средства размещения в глобальную систему бронирования (GDS). В данном случае создается единая для всех членов сети информационная модель, использующаяся удаленными операторами (система b2b — business to business) и туристами (b2c — business to client) для бронирования услуг отеля (временами даже без участия самой гостиницы). Это значительно упрощает действия предприятия по привлечению клиентов и сокращает расходы на рекламу. Часто расходы на рекламу берет на себя владелец GDS.

Что касается будущего систем автоматизации, то эта сфера перейдет на качественно новый уровень с использованием WEB-технологий. Существуют так называемые системы autoposeleniya: гость вставляет в аппарат кредитную карточку и получает карточку гостя и ключи. Пер-

спективы развития направления автоматизации отелей в России увеличиваются с каждым годом в условиях повышения конкурентной среды. Общие условия развития бизнеса в стране, наличие и продуманность специальных правительственных программ также могут повлиять на рынок информационных технологий для рынка HoReCa. Сейчас в целом по стране заметна, хоть и небольшая, но стабильная тенденция прироста гостиничного номерного фонда. Соответственно, новыми гостиницами хотят управлять уже с помощью новых технологий.

Невзирая на то, что значимость систем автоматизации для современной индустрии гостеприимства бесспорна, однако, следует отметить, что внедрение АСУ не влияет напрямую на решение гостя о выборе того или иного отеля. Самым важным в гостинице по-прежнему является не наличие автоматизированной системы управления, созданной по последнему слову техники, а царящая в отеле атмосфера уюта и гостеприимства наряду с профессиональным обслуживанием.

Список литературы

1. Грабауров В.А. Информационные технологии для менеджеров. — М.: Финансы и статистика, 2001.
2. Компьютерный журнал для пользователей, Hard 'n' Soft, №7, 2002.
3. Международный компьютерный еженедельник Computer World, М., 2003 №10 (363).
4. Брага В.В., Бубнова Н.Г., Вдовенко Л.А. Автоматизированные информационные технологии. — М.: Компьютер: ЮНИТИ, 1999.
5. Бабкин Ф.В. Электронная коммерция и новые организационные формы компаний. — Менеджмент в России и за рубежом, вып. 1, 2000.
6. Еженедельник для предпринимателей и специалистов в области информационных технологий Computer Week, Moscow, №9-3, 2002.
7. Щиборщ К.В. Интегрированная система управления предприятий России, Менеджмент в России и за рубежом, вып. 4, 2000.
8. Крол Э. Все об Интернет. — Киев: Бюро БХВ, 1995.
9. Поппель Г., Голдстейн Б. Информационные технологии. Миллионные прибыли. — М.: Экономика, 1991.
10. Царьков А.С. Информационный менеджмент. Учебно-методическое пособие. — Н.Новгород: НИМБ, 1996.
11. Гринберг А. С., Король И. А. Информационный менеджмент. — М., Юнити-Дана, 2003.
12. Информационный менеджмент: учеб. пособие для вузов. — Москва, 2003.
13. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. — М.: «Издательство ПРИОР», 1999.

14. Менеджмент туризма: Туризм как объект управления: Учебник.- М.: Финансы и статистика, 2002.
15. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. М.: Экономика, 2000.
16. Плотникова А. Гостиничные АСУ — дань моде или необходимость? // Туризм: Практика. Проблемы. Перспективы, — 2002. — №7
17. Предложение по комплексной автоматизации гостиницы // www.reksoft.ru
18. Сенин В.С. Организация международного туризма. — М.: Финансы статистика, 2000
19. АСУ Эдельвейс // www.reksoft.ru
20. libra.beta.teletype.ru
21. www.sdmhotel.ru
22. Компания AVK-Soft
23. Hotelnews.Ru: Профессионалы гостиничного бизнеса [03.07.2007], www.avk-soft.ru

Приложения

Справочная информация по типовым системам АСУ гостиниц.

MAI/Hotel Information Systems: АСУ Лоджинг Тач ЛИБИКА.

Система используется в сотнях отелях по всему миру, включая такие известные сети, как “Choice Hotels”, “Holiday Inn”, “Oriental Express”, “Gruppo Sol” и др., в российских гостиницах разного класса и размера — столичные отели «Катерина», «Савой», «Домодедово Аэроотель», «Космос»; гостиница «Октябрьская» (Санкт-Петербург).

Основные характеристики системы:

1. Функциональная полнота — обладает богатым набором функций для эффективного управления гостиницами *бизнес- и туристского класса*.

2. Модульность — взаимосвязанные модули системы комплексно охватывают все процессы организации обслуживания гостей и финансово-хозяйственного управления гостиничным предприятием:

- Базовый модуль (портье, бронирование, регистрация и поселение гостей, расчеты с гостями, управление номерным фондом, инженерная служба, телефонный оператор, электронный консьерж, ночной ау-

дит). 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.

- История гостя;
- Групповые продажи (групповое бронирование, работа с компаниями);
- Счета к получению (работа с организациями-дебиторами);
- Туристские агентства (работа с туристскими агентствами);
- Управление тарифами;
- Автоконсьерж;
- Продажи и маркетинг (работа с контактами);
- Контракты;
- Управление мероприятиями (организация мероприятий);
- Центральное бронирование (централизованное управление группой гостиниц);
- Модуль управления номерным фондом.

3. Взаимосвязанность модулей Лоджинг Тач ЛИБИКА обеспечивает доступность информации:

- по каждому гостю из любого модуля;
- по состоянию гостиницы на текущий момент времени, включая сведения об уровне загрузки, состоянии номеров, количестве приходящих броней и др. при помощи мастера запросов;
- по любым критериям и условиям сортировки и простоту ее представления в виде экранных таблиц и отчетов.

В любой момент времени доступна статистика по каждому клиенту, данные по количеству броней, ночей проживания, незаездов и отмен, а также полученному гостиницей доходу от каждого гостя или компании.

4. Система работает под управлением операционной среды Windows NT и СУБД MS SQL Server, является 32-битным клиент-серверным приложением. Использует графический пользовательский интерфейс (GUI).

5. Наличие мощного модуля отчетности, что позволяет создавать произвольные отчеты как с помощью генератора отчетов Лоджинг Тач, так и ODBC-совместимыми программами для Windows.

6. Система имеет функции обработки кредитных карт — заносит в картотеку все полученные коды подтверждения, отслеживает кредитное состояние счета каждого клиента.

7. Интеграция с ресторанной системой Лоджинг Тач Сенаколо и с другими системами, используемыми в гостиницах. Библиотека стандартных интерфейсов насчитывает свыше 400 систем, подразделенных на следующие основные типы:

- телефонные станции;
- тарификационные системы;
- системы платного телевидения;
- системы интерактивного телевидения;
- системы центрального резервирования;

- системы бухгалтерского учета (примечательно, что Лоджинг Тач ЛИБИКА стыкуется с российскими бухгалтерскими программами, например с системой Парус);
- системы голосовой почты (Centegram, AUDLX Voice Lodging и др.);
- системы дверных замков;
- системы управления энергоснабжением;
- системы точек продаж (ресторанные);
- системы автоматических минибаров;
- системы управления казино;
- системы гостевого факса;
- системы гостевого оповещения;
- системы статуса горничной;
- системы продаж и обслуживания мероприятий;
- системы управления сейфами;
- системы управления доходами.

8. Идентичность аппаратно-программных платформ гостиничной и ресторанной систем позволяет достигать реальной интеграции между ними, сокращает инвестиции в аппаратное обеспечение, повышает надежность и целостность системного решения.

9. Дополнительные услуги:

- LIBRAbook — обеспечивает электронное бронирование гостиничных номеров, увеличивая возможность ц% продаж на перспективных международных рынках, таких как глобальные системы бронирования и Интернет;
- LIBRAtap — уникальная в России служба оплаты комиссионных платежей, решает проблемы взаиморасчетов с иностранными туристскими агентствами.

Пользователями услуг LIBRAbook и LIBRAtap являются такие гостиницы, как “Sheraton Palace Hotel Moscow”, “Sofitel Iris Hotel”, “Morozovka Park Hotel”, “Astoria/Angle-terre Hotel St. Petersburg” и др.

Служба централизованных поставок компании «ЛИБРА Интернейшнл» (дистрибьютор корпорации «Лоджинг Тач» на российском рынке) обслуживает более 100 гостиниц и ресторанов Москвы и предлагает комплексные поставки всех необходимых расходных материалов для компьютерных систем, используемых в гостиницах и ресторанах.

Адрес отдела продаж «ЛИБРА Интернейшнл» по электронной почте: sales@libra-russia.com

Micros-Fidelio.

Системы управления гостиничными комплексами, разработанные “Micros-Fidelio”, являются корпоративным стандартом для 70 крупнейших международных цепей, охватывающих 8,5 тыс. гостиниц в 107 странах. В России наиболее известны такие программные продукты “Micros-Fidelio”, как комплекс управления гостиницей Fidelio Front Office, программный комплекс бухгалтерского учета HRS Back Office и расчетно-кассовый комплекс управления рестораном Micros. Они переведены на русский язык, адаптированы к местным условиям, соответствуют законодательству. Официальным дистрибьютором компании “MicrosFidelio” на территории России и СНГ является компания “HRS” (“Hotel and Restaurant Systems”), имеющая представительства в Москве, Санкт-Петербурге, Таллине, Риге и Киеве. Партнеры компании “HRS” — более 110 ресторанов и развлекательных комплексов, среди которых “Golden Palace”, «Метелица», «Царская охота», более 70 гостиниц, как российских, так и входящих в международные гостиничные сети, среди них: «Шератон Палас Отель», «Ренессанс Отель», «Балчуг Kempinski», «Президент Отель», «Националь», «Золотое кольцо» и др. АСУ гостиниц включает:

— Fidelio Front Office — система автоматизации службы приема и размещения.

— Fidelio Sales and Catering — система управления коммерческим отделом и банкетной службой.

— Fidelio Food and Beverage (F&B) Management — система управления складами.

— Engineering Management System (EMS) — система управления инженерными службами.

— HRS Back Office — система управления финансово-хозяйственной деятельностью.

— Nexus Door Locking Systems — система электронных дверных замков.

— E-fridge In Room Refreshment Software — система автоматических мини-баров.

— HRS Club Membership — система безналичных платежей и клубного учета

Эдельвейс.

Разработчик — компания «Рексофт». Основные характеристики программного комплекса:

— архитектура и программный инструментарий системы разработаны под типовую гостиницу, с возможностью настройки по требованиям конкретного отеля (учет структуры отеля, необходимость сетевой или локальной версии и т. д.);

— модульный и комплексный характер системы позволяет автоматизировать бизнес-процессы внутри гостиничного комплекса (франтофисные и бэкофисные технологии) и процессы, связывающие комплекс с внешними партнерами (турагентствами, клиентами);

— интерфейс программы интуитивно понятен неподготовленному пользователю, графический, ориентирован на мышь (Windows-ориентированный), имеет встроенную систему всплывающих подсказок;

— интерфейсы со смежными системами автоматизируют только работу отделов и служб, специфичных именно гостиничного предприятия (службы: раз-

мещения, бронирования, горничных, телефонная, отдел маркетинга, бухгалтерия), но и работу смежных систем;

— поддержка программы осуществляется через бесплатные телефонные консультации, информацию о новых версиях программ. Учебная версия Эдельвейса — это специальным образом настроенная демонстрационная-версия программы с набором учебных задач. Используется для самостоятельного обучения гостиничного персонала, а также в качестве учебного пособия для студентов туристских вузов; система подразумевает многопользовательскую архитектуру (для небольших гостиниц допускается установка программы на одном компьютере).

— требования к аппаратному обеспечению: сервер рабочая станция — IBM PC-совместимый компьютер (Pentium 100, оперативная память от 32 до 64 Мбайт, свободное место на жестком диске — 500 Мбайт). Требования к программному обеспечению: операционная система — Windows 9x, Windows NT. Сервер баз данных — Sybase SQL Anywhere 5.0 и выше.

— интерфейс с АТС — программа Барсум Про — система расчетов с клиентами за телефонные переговоры.

Российская академия госслужбы: АСУ ОТЕЛЬ-Симпл.

Система ОТЕЛЬ-Симпл компании «Российская академия госслужбы» — наиболее простой программный продукт автоматизирующий службу портье. В системе отсутствуют механизмы: оперативного управления номерным фондом; планирования загрузки гостиниц; гибкой системы тарификации, позволяющей реагировать на колебания рынка; целостной системы финансового анализа и прогнозирования экономического развития гостиниц; нет интерфейсов с мини-АТС и др.

Система разработана с использованием СУБД Foxpro 2.6 под операционной системой MS-DOS и работает в среде ло-

кальной вычислительной сети с выделенным или невыделенным сервером. Может работать и на одном персональном компьютере, но возможности окажутся ограниченными. Сетевой вариант системы ОТЕЛЬ-Симпл — это шесть автоматизированных рабочих мест (АРМ): администратора, кассира, коменданта, службы размещения, расчетов и системного инженера. По желанию заказчика компьютеры на рабочих местах могут быть настроены на совмещение любого набора функций из разных АРМ.

Интеротель: АСУ ОТЕЛЬ.

Фирма «Интеротель» — научно-производственное предприятие, специализирующееся в области разработки и внедрения комплексных систем автоматизации гостиниц, а также ряда других автоматизированных систем управления производством. Комплексные системы, предлагаемые фирмой, установлены и успешно функционируют более чем в сорока гостиницах Москвы («Арена», «Минск», «Россия», «Орленок» и др.), Московской области, а также в Санкт-Петербурге, Астрахани, Перми, Белгороде, Киеве, Уфе и других городах. Фирма «Интеротель» являясь представителем в России испанской фирмы «Tesa» — мирового лидера в производстве электронных систем ограничения и контроля доступа для гостиниц. Программные продукты фирмы «Интеротель»: «ОТЕЛЬ», телефонная система «Тариф», система электронных замков, система электронных сейфов, система платного телевидения, подсистема «Бары-рестораны» и др. В состав комплексной системы входят:

- система «ОТЕЛЬ»;
- телефонная система «Тариф» (тарификация телефонных переговоров);
- подсистема ограничения и контроля доступа «Tesa»;
- подсистема «Бары-рестораны»;
- ПО «Бухучет»;
- система внутреннего депозита.

Комплексная система может быть интегрирована системой платного телевидения, охранной системой, системой пожарной безопасности.

Интурсофт: Hotel 2000.

Hotel 2000 — программный комплекс, продвигаемый компанией «Интурсофт», может эффективно использоваться в отеле любого типа. В основе комплекса — программное обеспечение, используемое более чем в 200 гостиницах различных стран Средиземноморья. Адаптирован к российским условиям и соединяет в себе основные черты западного гостиничного менеджмента и специфику отечественной системы управления и организации труда. Обеспечивает индивидуальное и групповое бронирование номеров в реальном режиме времени, бронирование блоков номеров компаниями и туроператорами. Учтены и особенности российского законодательства.

Alean: ACY Alean Tour System (ATOUS).

Alean Tour System (ATOUS) — система управления объектом размещения, состоящая из следующих модулей: Alean Hotel — Управление отелем; Alean Doctor — Лечение; Alean Restaurant — Управление рестораном и складским хозяйством, бухгалтерия. Alean Hotel состоит из двух блоков: «Реализация», в состав которого входят АРМ «Менеджер», «Оператор», «Инспектор»; «Регистратура», обеспечивающий АРМ «Менеджер по расселению». Alean Doctor обеспечивает АРМ «Регистратор» и «Врач», модуль Alean Restaurant включает блок «Питание», обеспечивающий АРМ «Менеджер», «Склад».

Профессиональная система для гостиниц UCS-Shelter.

Основные характеристики системы:

— Система выполнена по технологии «специализированный интранет-сервер — объектный терминал» на основе продукта Baikonur/Taxxi фирмы “Epsilon Technologies”. Такое решение

предоставляет пользователям уникальную возможность иметь полноценный доступ к системе как из локальной сети предприятия, так и из любой точки, имеющей выход в Интернет или другую корпоративную сеть на TCP/IP. Эта возможность особенно актуальна при рабочих местах удаленного бронирования, для осуществления удаленного администрирования и мониторинга, необходимости связать в единую сеть несколько корпусов гостиницы, если информационные коммуникации между ними имеют низкое качество или даже отсутствуют, и т. п.;

— Прямая связь с системой для ресторанов UCS Кеерег. Комплекс из двух систем позволяет сделать все расчеты внутри гостиничного предприятия безналичными.

— Модульность. UCS-Shelter состоит из набора модулей и ядра, обеспечивающего их интеграцию и разграничение пользовательских полномочий. Такое решение позволяет собирать автоматизированные рабочие места с нужной функциональностью, расширять и заменять функции без перестройки системы. Этими рабочими местами могут, например, быть: портье (заселение, расчет с гостями); резервирование (различные виды бронирования ресурсов); работа со счетами гостей и клиентов; ведение договоров аренды и обслуживания туристов; администратор (ведение справочников, получение текущих отчетов); управляющий (анализ деятельности) и т. д.

— Возможности системы UCS-Shelter: управление ресурсами гостиницы; поддержка единой системы безналичных платежей для гостей и клиентов; автоматизация текущей деятельности; многофакторный анализ деятельности гостиницы; взаимодействие с другими системами.

UCS-Shelter имеет два различных технологических исполнения:

1) двухуровневое (активный SQL-сервер, уведомляющий об изменениях, плюс специализированный клиент с интеллектуальным кэшем) — обеспечивает эффективный и экономичный доступ к общим данным через локальную сеть, позволяя при этом всем пользователям видеть изменения непосредственно после их совершения через полноценный Windows-интерфейс. Выполнено на базе собственных разработок UCS;

2) трехуровневое (SQL-сервер плюс специализированный Интернет-сервер плюс универсальный объектный терминал) — обеспечивает полноценный доступ к системе как из локальной сети предприятия, так и из любой точки, имеющей выход в Интернет или другую корпоративную сеть на основе TCP/IP, что особенно важно при создании рабочих мест удаленного бронирования.

PMS.

Компания **Libra International** предлагает комплекс систем для гостиниц **epitome Enterprise Solutions**, разработанный корпорацией **Hotel Information Systems** (www.hotelinfosys.com), мировым лидером в области информационных технологий для индустрии гостеприимства. Семейство систем **epitome Enterprise Solutions** предназначено для автоматизации предприятий гостиничной отрасли и включает следующие подсистемы:

Epitome PMS построена по модульному принципу, что позволяет гостиницам приобретать и настраивать систему в соответствии со своими потребностями. В зависимости от набора модулей система успешно функционирует как в небольших гостиницах, так и в крупных гостиничных комплексах и цепочках. Модули системы разработаны в едином техническом и технологическом стиле и имеют общий функциональный инструментарий и взаимосвязь.

Интегрированные модули системы **epitome PMS** включают:

— Базовый модуль (Портье, Бронирование, Кассир, Управление номерным фондом, Управление тарифами, Ответность).

— Групповые продажи.

— Управление туристскими агентствами.

— История гостя / История компании.

— Подарочные сертификаты.

— Счета к получению.

— Модуль отчетности.

— **CRS**.

Система центрального бронирования и управления каналами **epitome CRS (Central Reservation System)** предоставляет гостиничным цепочкам и управляющим компаниям возможность осуществления бронирования номеров гостиниц сети из центрального офиса. При этом функциональность системы не ограничивается лишь оформлением и передачей гостиницам заявок на бронирование, а включает такие дополнительные возможности, как учет предпочтений гостя, бронирование маршрутов с проживанием в различных гостиницах, получение данных о предыдущих заездах гостя, обработку комиссионных платежей туристических агентств и выставление счетов корпоративным клиентам. **epitome CRS** идеально подходит как для небольших, так и для крупных центров бронирования.

Функциональные возможности управления каналами системы **epitome CRS** позволяют осуществлять централизованное управление наличием номеров и тарифов для продажи по всем существующим каналам бронирования, таким как гостиница, центральный офис, GDS-системы и интернет-сайты.

Пример технического задания на установку системы управления гостиницей.

Требования к построению системы.

Система управления гостиницей должна быть реализована на платформе

Microsoft Windows 2000. Система должна использовать 32-разрядный код и отвечать стандартам Windows, в том числе в отношении установки, интерфейса, именования файлов, использования реестра и совместимости.

Система должна быть написана на объектно-ориентированном языке программирования, поддерживающим возможности клиент-серверной разработки, создания приложений для Интернета, обеспечивающим реализацию многоуровневых архитектур.

В качестве метода реализации приложения система должна опираться на технологию «интеллектуального» клиента. В то же время, система должна быть поддерживать технологию «тонких» терминальных клиентов с использованием сервера приложений Microsoft Windows NT Terminal Server.

В качестве базы данных системы должна использоваться клиент-серверная реляционная СУБД. Предпочтительной СУБД является Microsoft SQL Server.

Данные системы управления гостиницей должны быть легко доступны из внешних приложений для их обработки и анализа. Компания-поставщик системы по запросу заказчика должна обеспечивать необходимую поддержку для правильного использования данных системы специалистами заказчика при создании собственных внешних отчетов или приложений.

Система управления гостиницей должна обладать модульной структурой. Модули системы должны быть интегрированы между собой и должны использовать единую базу данных и общий программный код. Доступ пользователя к модулям системы должен регламентироваться правами данного пользователя и не должен быть привязан к определенному рабочему месту.

Система должна иметь единые для всех установок программный код и версию. Любая локализация или кастомизация системы должны проводиться сред-

ствами настройки и конфигурации системы, а также с использованием встроенных дополнительных модулей без изменения основного программного кода.

Система должна быть готовым и испытанным программным продуктом, иметь успешный опыт эксплуатации в аналогичных гостиницах не менее трех лет. Система должна развиваться в соответствии с развивающимися требованиями рынка, международными стандартами, с учетом новых возможностей, требований и пожеланий заказчика. Новые версии системы должны поставляться заказчику в рамках лицензионного сопровождения по мере их выпуска производителем. Поставщик должен гарантировать заказчику при переходе на новые версии системы сохранение предыдущих инвестиций, внедренных технологий, принятых технологических процессов и накопленных данных.

Требования к локализации системы (для систем иностранного производства).

Система управления гостиницей должна быть локализована в соответствии с требованиями Российской Федерации. Особое внимание необходимо обратить на следующие особенности:

Система должна функционировать на русском языке.

Система должна быть фискализированной или интегрированной с фискальными регистраторами, внесенными в Государственный реестр РФ. При этом формирование фискальных документов (чеков) должно осуществляться в едином цикле с осуществлением проводок в системе без необходимости дублирования или ручного ввода информации в фискальные устройства.

Система должна обеспечивать требования УВИР и МВД по регистрации паспортов иностранных и иногородних граждан, вести соответствующие журналы и обеспечивать печать требуемых форм и свидетельств о регистрации.

Система должна обладать интерфейсами с российскими бухгалтерскими системами и обеспечивать ведение учетной политики предприятия с учетом реализации по оплате, по выписки гостя и по факту оказания услуг.

Система должна быть мультивалютной. Система должна обеспечивать ведение тарифов как в рублях, так и в других валютах. Валютой платежа должен быть рубль. Система должна позволять в качестве базовой (учетной) валюты использовать рубли или условные единицы по выбору заказчика.

Система должна позволять создавать различные варианты отчетных формы и выходных документов (счета гостей, письма-подтверждения, счета-подтверждения, регистрационные карты и т.п.).

Система должна быть наращиваемой, т.е. позволять создавать внешние программы, под-системы и интерфейсы с их интеграцией в основную программу.

Система должна предусматривать максимальные возможности локализации и адаптации функциональных возможностей к условиям заказчика, без необходимости изменения основного программного кода разработчиками системы.

Требования к интеграции с другими системами.

Система управления гостиницей должна быть связана с другими системами, функционирующими в гостинице. Реализация такой связки должна быть осуществлена предпочтительно на уровне интеграции систем, т.е. с использованием единой программно-аппаратной платформы, с использованием единой СУБД или с прямым доступом к источнику данных по стандарту ODBC. В случае реализации интерфейса с передачей данных, предпочтительной является передача данных по протоколу TCP/IP.

Необходимо предусмотреть наличие следующих интерфейсов:

- Система управления ресторанами и барами (расчетно-кассовая система).

- Система электронных замков (управления и контроля доступом).

- Система телефонного сервиса (включая тарификацию телефонных звонков, голосовую почту, гостиничные сервисные функции).

- Система платного и интерактивного телевидения.

- Система бухгалтерского учета.

- Система энергосбережения и кондиционирования.

- Система электронных минибаров.

- Другие системы по требованию заказчика.

Функциональность интеграции должна поддерживать следующие основные возможности:

а) Интеграция с системой управления ресторанами и барами (расчетно-кассовой системой).

Интеграция должна предусматривать выполнение следующих функций:

- Закрытие ресторанных и других счетов гостя на его комнату с автоматической проверкой баланса лицевого счета данного гостя.

- Закрытие ресторанных и других счетов на лицевые счета клиентов, не являющихся проживающими гостями гостиницы, но имеющими клубные или иные расчетные карты. Такие лицевые счета должны вестись в гостиничной системе.

б) Интеграция с системой электронных дверных замков.

Интеграция должна предусматривать выполнение следующих функций:

- Автоматическое создание ключа-карточки через терминал системы управления гостиницей с указанием следующих параметров:

- Номер комнаты гостя.

- Номер лицевого счета гостя.

- ФИО гостя.

- Срок действия ключа-карточки.

- Время выписки гостя (по умолчанию — стандартное время согласно на-

стройки системы, но при указании гостем планируемого времени выписки, отличного от стандартного — фактически указанное гостем время).

— Зоны ограниченного доступа в соответствии с указанными в системе управления гостиницей параметрами для данного гостя.

— Передача данных как в латинском алфавите, так и в русском.

— Возможность использования карточек-ключей в качестве внутригостиничных клубных карточек.

— Возможность установки клиентского программного обеспечения системы электронных замков на рабочей станции системы управления гостиницей.

в) Интеграция с системой телефонного сервиса.

Интеграция должна предусматривать выполнение следующих функций:

— Автоматическое открытие телефонной линии при поселении гостя или при внесении гостем авансовой оплаты за телефон (по выбору заказчика) с указанием уровня разрешенных категорий звонков (местный, междугородний, международный) в зависимости от внесенного гостем аванса или от типа гостя.

— Автоматическое закрытие телефонной линии при выписке гостя.

— Автоматическое начисление на лицевой счет гостя стоимости осуществленного телефонного разговора с указанием категории звонка, телефонного номера, даты, продолжительности разговора. Необходимо предусмотреть возможность маскирования последних цифр телефонного номера для соблюдения правил приватности.

— При оставлении для гостя голосового сообщения необходимо предусмотреть автоматическую отметку в системе управления гостиницей соответствующей информации. При прочтении гостем сообщения установленная в гостиничной системе отметка должна быть автоматически снята.

— При вводе в систему управления гостиницей текстового сообщения для гостя система должна автоматически передать соответствующие данные в систему телефонного сервиса для индикации на телефонном аппарате в комнате гостя.

— Автоматическое обновление статуса гостиничного номера в системе управления гостиницей при вводе соответствующих кодов горничными с телефонного аппарата в гостиничном номере. В системе управления гостиницей должны быть предусмотрены следующие состояния номеров: свободный-грязный, свободный-чистый, свободный-на инспекции, занятый-грязный, занятый-чистый, занятый-на инспекции, занятый-вечерняя уборка.

г) Интеграция с системой платного и интерактивного телевидения.

Интеграция должна предусматривать выполнение следующих функций:

— Передача на экран телевизионного приемника в гостевом номере приветственного сообщения в автоматическом режиме при поселении гостя.

— Автоматическое открытие и закрытие возможности просмотра гостем платных каналов при соответствующей отметке статуса гостя в гостиничной системе.

— Автоматическое начисление стоимости просмотра платных каналов на лицевой счет гостя в системе управления гостиницей.

— Автоматическое начисление стоимости дополнительных услуг, заказанных через систему интерактивного телевидения, на лицевой счет гостя в системе управления гостиницей.

— Автоматическое начисление горничной через интерфейс системы интерактивного телевидения стоимости продукции минибара на лицевой счет гостя.

— Установление в системе интерактивного (платного) телевидения ограничений на просмотр гостем планых каналов при установке соответствующих

кодов на лицевой карточке гостя в системе управления гостиницей.

- Возможность просмотра гостем своего лицевого счета на экране телевизора.

- Возможность автоматической самостоятельной выписки гостя при безналичных расчетах или расчетах кредитной картой через интерфейс системы интерактивного телевидения.

- Возможность просмотра гостем оставленных для него сообщений в гостиничной системе на экране телевизора в номере.

д) Интеграция с системой бухгалтерского учета.

Интеграция должна предусматривать следующее:

- Организация передачи в автоматическом режиме в бухгалтерскую систему финансовой информации для последующей обработки и анализа. Передача данных должна соответствовать принятой в гостинице учетной политике и правилам ведения бухгалтерского учета.

е) Интеграция с системой энергосбережения и кондиционирования.

Интеграция должна предусматривать выполнение следующих функций:

- Передача из системы управления гостиницей в систему энергосбережения и кондиционирования информации об изменении статуса номера (занят, свободен, исправен, на ремонте и т.п.).

- Передача из системы управления гостиницей в систему энергосбережения и кондиционирования команд об изменении режима работы системы энергосбережения и кондиционирования при установлении в гостиничной системе соответствующих кодов.

ж) Интеграция с системой электронных автоматических минибаров.

Интеграция должна предусматривать выполнение следующих функций:

- Автоматическое начисление на лицевой счет гостя стоимости использованных гостем позиций гостевого минибара.

- Автоматическая блокировка минибара по команде из гостиничной системы.

Требования по лицензированию системы.

Приобретение лицензии на систему должно гарантировать право заказчика на пожизненное использование системы при условии соблюдения им правил лицензионного соглашения, однако без необходимости каких-либо дополнительных выплат (в частности, без необходимости обязательной оплаты поддержки или лицензионного сопровождения).

Требования к расположению оборудования.

Центральный сервер системы управления гостиницей должен располагаться в помещении № ____ на ____ этаже гостиницы. Служба приема и размещения должна быть оборудована рабочими станциями в количестве не менее 4. Рабочие станции размещаются в службе бронирования (____), телефонном узле (____), в бухгалтерии (____), в службе маркетинга и продаж (____), а также в администрации (____).

Требования к функциональности системы.

Система управления гостиницей должна быть системой международного класса и соответствовать международным требованиям в отношении функциональности и принципов построения. Система должна иметь опыт использования в гостиницах аналогичного уровня и размера. Система должна обладать потенциалом развития в соответствии с любыми возможными новыми требованиями заказчика, которые будут соответствовать общепринятым мировым стандартам.

Система должна обладать пользовательским интерфейсом Windows и быть простой в эксплуатации для любого пользователя, обладающего общими навыками работы в среде Windows.

Система должна быть русифицирована.

Система должна обладать экранной помощью на русском языке.

Основными функциональными блоками системы должны быть следующие:

1. Бронирование.
2. Групповое бронирование и управление группами.
3. Регистрация и поселение гостей.
4. Регистрация паспортов.
5. Расчеты с гостями.
6. Управление клубом / расчеты по клубным картам.
7. Управление номерным фондом.
8. Инженерная служба / управление ремонтом.
9. Работа горничных.
10. История гостя / программы частого гостя (программы поощрений).
11. Подарочные сертификаты.
12. История компании.
13. Работа с туристическими агентствами.
14. Работа с контрагентами.
15. Консьерж / телефонный оператор / электронный консьерж.
16. Управление апартаментами.
17. Ночной аудит.
18. Управление тарифами.

Пользователи системы должны иметь доступ к функциям системы в соответствии со своими правами на любом рабочем месте без ограничений.

Система должна обеспечивать выполнение следующих основных функций:

Бронирование:

- Оформление брони с указанием сведений по клиенту и условий проживания.
- Возможность предварительной регистрации гостя при оформлении брони в день заезда, но до поселения гостя.
- Учет количества взрослых/детей при оформлении брони.
- Подсказка наличия номеров по каждому типу/категории на необходимый срок проживания с указанием возможного количества проживающих в каждом номере.
- Подсказка по возможности предоставления дополнительных услуг для каждого типа номера.

— Подсказка возможных тарифов и пакетов услуг с учетом указанных условий.

— Автоматическое проставление суммы выбранного тарифа с возможностью ручной коррекции.

— Возможность скрывать тариф за номер при распечатке счетов гостей.

— Учет особенностей каждого номера.

— Проверка наличия карточки постоянного клиента для данного гостя.

— Оформление новых карточек постоянных клиентов.

— Указание телефона, факса и адреса электронной почты гостя.

— Указание лица, производящего заявку.

— Указание названия организации гостя, оформление карточки компании.

— Указание адресной информации гостя.

— Указание метода гарантирования данной брони.

— Учет внесения аванса (депозита).

— Маркетинговая статистическая информация по брони, включающая:

— Источник поступления брони.

— Использование рекламной информации гостиницы при её выборе.

— Географическая территория поступления клиента.

— Указание паспортных данных гостя.

— Указание номера и марки транспортного средства гостя для оформления пропуска.

— Указание предпочтительного языка общения с гостем.

— Указание способа, а также адреса для отправки подтверждения на бронь.

— Отметка о существовании налоговых льгот для гостя.

— Указание VIP — статуса гостя.

— Введение дополнительной информации по гостю.

— Введение сообщений, оставленных для гостя, при оформлении брони.

— Указание турагента, пославшего заявку, с поиском данных по картотеке ту-

рагентов либо оформлением новой карточки турагента.

- Указание номера группы, в случае групповой брони.

- Указание организации-плательщика (дебитора) с поиском данных по картотеке авторизованных организаций, с которыми заключены договоры.

- Учет времени оформления брони и ФИО оператора.

- Возможность начисления платежей на счет гостя при оформлении бронирования.

- Возможность оформления раздельного проживания в одном номере нескольких гостей (при поселении на места).

- Возможность внесения данных дополнительных гостей при их совместном проживании и расчете.

- Ведение множества суб-счетов по каждому гостю.

- Оформление перенаправления (трансфера) начислений на группу, других гостей, организацию либо другие суб-счета гостя.

- Контроль правильности заполнения номера кредитной карты.

- Учет авторизованных сумм для кредитной карты гостя.

- Ведение детального журнала внесенных изменений в карту гостя.

- Возможность внесения запланированных изменений параметров проживания гостя (тариф, тип номера, номер комнаты) на будущие даты.

- Хранение информации для организации встречи гостя (в аэропорту, на вокзале) и его трансфера.

- Учет специальных пожеланий гостя с указанием стоимости и условий оплаты.

- Возможность ведения бонусных программ гостиницы и авиакомпаний.

- Использование пакетов услуг.

- Указание причины отмены брони при её отмене.

- Контроль за заполнением обязательных полей.

- Ведение листа ожиданий.

- Оформление «постоянных» клиентов (напр., при длительном проживании, для аренды офисных помещений, для ведения счетов сотрудников и т.п.).

Групповое бронирование и управление группами:

- Создание карточки бронирования группы.

- Создание блока (квоты) номеров для группы.

- Указание контрольной даты освобождения квоты.

- Указание контрольной отмены квоты.

- Сохранение всех возможностей индивидуального бронирования для членов группы.

- Учет статуса группового бронирования — предварительный, подтвержденный, заверченный.

- Автоматическое присвоение номера брони.

- Закрепление брони за ответственным лицом гостиницы.

- Указание названия группы.

- Указание компании, ответственной за группу.

- Указание ответственного лица для группы.

- Указание дат прибытия и отбытия группы.

- Указания метода гарантии бронирования.

- Ведение учета внесения аванса (депозита).

- Возможность внесения примечаний по группе.

Указание маркетинговой статистической информации по брони, включающей:

- Источник поступления брони.

- Факт использования рекламной информации гостиницы при её выборе.

- Географическая территория поступления клиента.

- Возможность ограничения отображения тарифа за номер при распечатке счетов гостей.

– Указание адресата для отправки формы подтверждения.

– Предварительная печать регистрационных карт членов группы.

– Указание VIP — статуса гостей.

– Указание языка общения группы.

– Указание тарифного кода для группы.

– Учет организационного типа группы.

– Определение способа разделения оплаты между группой и её членами.

– Указание метода резервирования номеров членами группы — по списку, по списку в день прибытия, индивидуальное резервирование, регистрационными картами по заезду.

– Возможность гибкого изменения тарифов для группы.

– Отметка и связь с карточкой организации — плательщика по данному бронированию.

– Отметка и связь с карточкой турагентства по данному бронированию.

– Планирование встреч, телефонных звонков и дел в отношении данного бронирования.

– Хранение примечаний по бронированию.

– Ведение реестра и базы данных документов по бронированию.

– Создание структуры автоматического перенаправления начислений.

Автоматические операции:

– Авторезервирование — автоматическое создание индивидуальных карточек бронирования для членов группы.

– Автоизменение — автоматическое изменение параметров бронирования по членам группы.

– Автоотмена — автоматическая отмена всех индивидуальных карточек бронирования.

– Автоблокировка номеров — автоматическое определение готовых к заселению номеров комнат и их распределение по членам группы.

– Авторегистрация — автоматическая регистрация членов группы.

– Автовыписка — автоматическая выписка членов группы.

Регистрация и поселение гостей:

– Поселение по брони и без брони.

– Возможность изменения параметров, указанных при оформлении брони.

– При поселении без брони — ввод полной информации по данному гостю (см. описание функций бронирования).

– Автоматическое и ручное назначение комнаты.

– Учет пожеланий гостя и особенностей номерного фонда при определении номера комнаты.

– Учет статуса номера (убран/неубран, свободен/занят, исправен/неисправен) при его выборе и заселении.

– Автоматическое создание электронных ключей-карточек.

– Контроль за передачей сообщений, оставленных для данного гостя.

– Учет поселения других гостей в данный номер при раздельном проживании.

– Учет поселения других гостей в данный номер при совместном проживании.

– Учет индивидуальных пожеланий гостя по дополнительным услугам.

– Автоматическая распечатка регистрационной карты гостя.

– Контроль за внесением аванса (депозита).

– Указание метода гарантии оплаты.

– Ввод / изменение номера кредитной карты, используемой для оплаты проживания.

– Контроль правильности заполнения номера кредитной карты.

– Учет авторизованных сумм для кредитной карты.

– Возможность автоматической авторизации кредитной карты.

– Учет времени поселения гостя.

– Указание требуемых дополнительных услуг и их регулярности.

– Начисление оплаты за дополнительные услуги.

Регистрация паспортов:

– Регистрация паспортов и виз иностранцев.

ранных и иногородних граждан.

- Ведение журналов регистрации.
- Отчетность для УВИР и МВД.

Расчеты с гостями:

— Ведение лицевых счетов (фолио) гостей, организаций, групп и турагентов.

— Возможность начисления платежей и оплаты до поселения гостя.

— Печать счетов гостей.

— Интерфейс с фискальными регистраторами, внесенными в Госреестр РФ.

— Возможность использования до пяти дополнительных счетов на одного гостя.

— Гибкая система налогов, учет НДС и НСП.

— Прием любых форм оплаты.

— Учет кредитного статуса гостя.

— Возможность ведения расчетов по обязательной предоплате (запрещение оказания услуг в кредит).

— Контроль за общим балансом счета гостя с учетом кредитного лимита данного гостя.

— Возможность перенаправления платежей на группу, организацию или субсчета гостя.

— Автоматическое начисление стоимости оказанных услуг (в т.ч. за проживание).

— Возможность ручного начисления услуг.

— Начисление платежей в различных валютах с автоматическим пересчетом по курсу.

— Возможность ускоренного начисления услуг множеству определенных оператором гостей.

— Возможность коррекции начисленных платежей.

— Ведение журнала производимых операций.

— Возможность трансфера отдельных сумм, начисленных на счет гостя, между другими счетами гостя либо счетами других гостей/организаций/группы.

— Учет времени выписки гостя.

Управление клубом / расчеты по клубным картам:

— База данных членов клуба.

— Регистрация по прибытии.

— Касса.

— Учет предпочтений члена клуба.

— Управление счетами члена клуба.

— Безналичные расчеты на территории комплекса с использованием магнитных карт или Proxi-карт.

— Скидки.

— Почтовые рассылки.

— Маркетинг.

Управление номерным фондом:

— Графическое отображение состояния номерного фонда.

Учет состояния каждого номера по параметрам:

— Свободный/занятый/ожидается заселение/ожидается выезд.

— Убран/неубран/проверен/проведена вечерняя подготовка.

— Исправен/неисправен.

— Учет различия состояния свободный/занятый по данным портье и поэтажной службы.

Учет типа требуемой уборки:

— Полная.

— Частичная.

— Уборка по выезду.

— Вечерняя подготовка.

— Не требует уборки.

— Ведение графика работы горничных.

— Возможность быстрого изменения статуса номеров.

Инженерная служба / управление ремонтом:

Учет состояния номеров:

— Исправен/неисправен

— Описания характера неисправностей.

— Контроль за сроками устранения неисправностей.

— Вывод номеров из сдаваемого номерного фонда.

История гостя / программы частого гостя (программы поощрений):

— Хранение базы данных по всем гостям (прошлым и настоящим).

— ФИО гостя, адресная информация.

– Статус гостя — корпоративный, частый, новый и др., VIP-статус гостя.

– Специальные требования и пожелания гостя.

– Паспортные данные.

– Фотография и образец подписи.

– Регистрационный номер транспортного средства гостя.

– Язык общения гостя.

– Применяемый тариф.

– Используемый метод гарантирования бронирования и используемый метод оплаты.

– Валюта расчетов с данным гостем.

– Реестр прошлых пребываний гостя в гостинице.

– Данные по полученным доходам от гостя.

– Реестр программ поощрений, используемых данным гостем, с возможностью просмотра и внесения изменений.

– Дополнительная информация по гостю.

Указание маркетинговой статистической информации, включающей:

– Источник поступления гостя.

– Факт использования рекламной информации гостиницы при её выборе.

– Географическая территория поступления клиента.

– Отметка и связь с карточкой группы гостя.

– Отметка и связь с карточкой организации-плательщика.

– Отметка и связь с карточкой турагентства гостя.

Подарочные сертификаты:

– Выпуск, печать, продажа и учет подарочных сертификатов различной номинальной стоимости.

Типы подарочных сертификатов:

– Именные / на предъявителя.

– Универсальные / специальные (используются для оплаты тех или иных видов услуг).

– Ограниченные / неограниченные во времени.

История компании:

– Ведение базы данных по компаниям (организациям), с которыми гостиница ведет взаимоотношения.

– Учет адресной информации.

– Учет данных по контактным лицам — работникам компании.

– Закрепление компании за ответственным лицом гостиницы.

– Учет авторизованных методов гарантирования брони данной компанией.

– Учет маркетинговой и статистической информации.

– Учет разрешенных тарифных планов для данной компании.

– Отметка и связь с карточкой юридического лица — дебитора по данной компании.

– Отметка и связь с карточкой турагента, с которым данная компания сотрудничает.

– Планирование встреч, телефонных звонков и дел в отношении данной компании.

– Хранение примечаний по компании

– Возможность оформления групповых заказов — бронирований от компании.

– Ведение реестра и базы данных документов по компании.

Работа с туристическими агентствами:

– Ведение базы данных по турагентам.

– Возможность разграничения между активными и пассивными турагентами.

– Множественность уровней комиссионных платежей.

– Ведение лицевых счетов комиссионных платежей.

– Учет IATA — номера турагента.

– Закрепление турагента за ответственным лицом гостиницы.

– Классификация по типам турагентов.

– Ведение адресной информации.

– Учет данных по контактным лицам — работникам компании.

– Ведение информации по налоговому статусу турагента (подлежит / не подлежит обложению, процент облагаемого налога).

- Учет номеров ИНН.
 - Учет разрешенных тарифных планов для турагента.
 - Учет национальной валюты турагента.
 - Учет языка общения турагента.
 - Отметка и связь с карточкой юридического лица — дебитора/кредитора по турагенту.
 - Планирование встреч, телефонных звонков и дел в отношении данной компании.
 - Хранение примечаний по компании.
 - Ведение реестра и базы данных документов по компании.
 - Возможность формирования реестра и просмотра данных по клиентам (гостям), присланным данным турагентом.
 - Учет статистической информации, данных по принесенному доходу и сумм начисленных комиссионных по каждому агенту — сотруднику турагентства.
 - Учет и анализ статистической информации по турагентству.
- Работа с контрагентами:**
- Ведение базы данных по организациям — дебиторам.
 - Множественность типов дебиторов.
 - Возможность разграничения между активными и пассивными дебиторами.
 - Возможность разграничения между постоянными и разовыми дебиторами.
 - Закрепление организации за ответственным лицом гостиницы.
 - Учет адресной информации.
 - Учет данных по контактными лицам — работникам компании.
 - Учет кредитного лимита по дебитору.
 - Учет рейтинга платежной дисциплины дебитора.
 - Учет разрешенных тарифных планов для данного дебитора.
 - Отметка и связь с карточкой турагента, с которым данная организация сотрудничает.
 - Ведение лицевого счета организации.
 - Учет «старения» счета.
 - Планирование встреч, телефонных

звонков и дел в отношении данной компании.

- Хранение примечаний по компании.
- Ведение реестра и базы данных документов по компании.
- Возможность формирования реестра и просмотра данных по клиентам (гостям), присланным данной организацией.

— Формирование авторизованного списка клиентов (гостей) по организации.

Консьерж / телефонный оператор:

- Быстрый поиск гостей.
- Поиск ожидаемых, проживающих и выехавших гостей.
- Учет совместно проживающих гостей.
- Регистрация сообщений для гостя.
- Контроль за передачей сообщений гостю.
- Указание отметки о местонахождении гостя и перенаправлении звонков.
- Бюро находок — журнал забытых вещей.
- Контроль за передачей забытых вещей.

— Журнал побудки гостей.

— Контроль за осуществлением побудки.

- Журнал встреч и проводов гостей.
- Телефонно-адресная книга.
- Блок разовых расчетов за услуги (без внесения в фоллио гостя) — напр., за пользование общественным телефоном.

— Блок экспресс-выписки.

— Функции для пункта обмена валют.

Электронный консьерж:

— Графический сенсорный интерфейс модуля для самостоятельного пользования гостями.

— Справочная служба по предлагаемым гостям услугам.

— Телефонно-адресная книга.

Управление апартаментами:

— Настройка и учет любых комбинаций номеров (апартаментов).

— Бронирование комбинированных номеров (апартаментов) и входящих в них отдельных номеров.

— Ведение тарифов на комбинированные номера (апартаменты).

Ночной аудит:

Ежедневная системная процедура, осуществляющая следующие операции:

— Автоматическое начисление стоимости проживания, пакетов и дополнительных услуг.

— Обработка гостей с истекшим сроком проживания — автоматическое продление срока проживания.

— Обработка незаездов.

— Автоматическое обновление тарифов.

— Обновление статуса номеров.

— Формирование статистики по гостинице.

— Архивирование баз данных.

— Распечатка отчетов для ночных аудиторов.

Управление тарифами:

— В гостинице может существовать неограниченное число тарифных сеток, которые определяются для различных категорий клиентов. В рамках каждой тарифной сетки система должна позволять формировать гибкую тарифную политику по каждому из типов номеров.

— Система должна позволять определять различные ограничения на возможность продажи каждого типа номера в зависимости от меняющихся условий.

Требования по техническому обслуживанию системы.

Заказчику должно предоставляться техническое обслуживание на условиях договора на техническую поддержку. Ис-

полнитель должен предоставлять Заказчику возможность связаться по телефонной или модемной связи со службой поддержки Исполнителя 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году для немедленной консультации по вопросам работы системы. В случае невозможности устранения проблем или оказания требуемых консультаций по телефону, Исполнитель должен направлять непосредственно в гостиницу своего представителя.

Консультации Исполнителя, оказываемые в рамках технической поддержки, должны охватывать следующие вопросы:

— обеспечение бесперебойного функционирования системы на конкретном предприятии заказчика.

— функциональность системы.

— технология эксплуатации системы.

— вопросы администрирования системы.

— системное программное обеспечение — ОС, СУБД.

— структура базы данных.

— создание дополнительных отчетов, форм.

— создание внешних модулей, интерфейсов.

— аппаратное обеспечение.

— антивирусная защита.

— резервное копирование баз данных.

Техническое обслуживание должно предоставляться на гибких условиях (как абонентское обслуживание, так и обслуживание по разовым вызовам) и не требовать обязательной оплаты ежегодных или ежемесячных взносов.

